

Asiakaspalvelijan perehdytysohjeet VV-Autotalot Oy:ssä

Leena Mahr



Tekijä Leena Mahr	
Koulutusohjelma Johdon assistenttiyön ja kielten koulutusohjelma	
Raportin/Opinnäytetyön nimi Asiakaspalvelijan perehdytysohjeet VV-Autotalot Oy:ssä	Sivu- ja liitesivumäärä 28 + 12
<p>Opinnäytetyöni on toimeksianto VV-Autotalot Oy:n infotyöntekijöille Audi ja Volkswagen Center Helsingin toimipisteisiin. Idea toimeksiantoon tuli minulta, sillä olin aloittanut aikaisemmin osa-aikaisena asiakaspalvelijana. Epäsäännöllinen itsenäinen työ infopisteessä vaati mielestäni hyviä, tarkkoja, ajantasaisia ja kattavia ohjeita.</p> <p>Rajasin työni koskemaan ainoastaan osa-aikaisia iltatyöntekijöitä, jotka käyvät töissä opiskelun ohella. Ohjeita ei ole tarkoitettu vain perehdytykseen, vaan myös vanhemmat työntekijät voivat käyttää niitä muistinvirkistykseksi harvoin tapahtuvissa tilanteissa. Itsenäisessä työssä kirjalliset yhteen kootut ohjeet antavat varmuutta jokaiselle työntekijälle erilaisissa asiakaspalvelutilanteissa.</p> <p>Kirjoitin perehdytysohjeet Audin ja Volkswagenin infopisteisiin ja lisäksi yhteisen ohjeen yleisistä asioista työhön liittyen. Ohje sisältää tietoa muun muassa asiakaspalvelusta, työajoista ja asianmukaisesta pukeutumisesta. Infokohtaiset perehdytysohjeet sisältävät tarkkoja ohjeita liittyen työtehtäviin sekä erilaisiin ohjelmiin.</p> <p>Ohjeiden kirjoittamisen pohjana hyödynsin osittain olemassa olevia vanhentuneita, epätarkkoja tai otsikkotason ohjeita ja sähköpostitse saamia huomautuksia ja palautetta. Pyrin konkretisoimaan työntekijöiden hiljaista tietoa ja sisällyttämään sen pelkkien työhöjeiden lisäksi. Hiljaisen tiedon vaikeus on sen välittäminen uudelle työntekijälle, sillä se on ajan mukana opittua. Infopisteessä asiakaspalvelijan tulee kuitenkin tietää mahdollisimman paljon aloitteluvaiheessa.</p> <p>Tarkoituksena on kehittää asiakaspalvelua ja työntekijän oppimista. Hyvien ohjeiden avulla oppiminen on helpompaa. Myyntiä tukeakseen asiakaspalvelijan tulee toimia asiantuntevasti eikä virheisiin ole varaa.</p> <p>Perehdyin yleisesti asiakaspalveluun ja perehdyttämiseen tehdessäni opinnäytetyötäni. Opin miten perehdyttäminen pitäisi järjestää ja kehitysideana onkin perehdyttämisen parantaminen, laajentaminen ja parempi seuranta. Tiedon jakoa sisäisesti infopisteiden ja muiden välillä tulee myös kehittää.</p>	
Asiasanat Perehdyttäminen, hiljainen tieto, asiakaspalvelu, ohjeet	

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Oma kohtainen kokemukseni perehdytysohjeiden tarpeesta.....	2
1.2	Opinnäytetyöni tarkoitus.....	2
1.3	Työn eteneminen	3
2	Perehdyttäminen	4
2.1	Perehdyttämisen tärkeys ja suunnittelu	4
2.2	Perehdyttämisprosessi.....	5
2.3	Hiljainen tieto	5
3	Hyvän asiakaspalvelijan ominaisuudet	8
3.1	Asiakkaiden oikeanmukainen kohtelu	9
3.2	Asiakaspalvelijan vuorovaikutustaidot	9
3.3	Asiakaspalvelua puhelimessa	10
4	Toimeksiantajan esittely	11
4.1	Yritys VV-Autotalot Oy	11
4.2	Työpaikka	11
4.3	Työnantaja ISS Palvelut Oy	12
4.4	Asiakaspalvelijana Audi ja Volkswagen Center Helsingin infopisteessä	12
5	Taustahaastattelu.....	13
5.1	Kysymykset ja vastaukset	13
5.2	Taustahaastattelun yhteenveto	14
6	Ohjeiden kuvaus	16
6.1	Ohjeiden suunnittelu ja toteutus	16
6.2	Ohjeiden rakenne ja sisältö	19
6.2.1	Ohjeiden ulkoasu, muoto ja kansilehti	20
6.2.2	Audi ja Volkswagen ohjeiden sisältö.....	20
6.2.3	ISS asiakaspalvelijan ohjeiden sisältö	23
6.3	Ohjeiden päivittäminen.....	24
7	Pohdinta.....	25
7.1	Oma oppiminen.....	27
7.2	Kehittämissideoita.....	27
	Lähteet	29
	Liitteet.....	30
	Liite 1. Volkswagen info-ohjeiden kansisivu ja esimerkkejä	30
	Liite 2. Audi info-ohjeiden kansisivu ja esimerkkejä	32
	Liite 3. Asiakaspalvelijan ohjeet kokonaisuudessaan	34

1 Johdanto

Opinnäytetyöni on toiminnallinen työ, joka koostuu kirjallisesta osuudesta sekä produktista. Kirjallinen raporttini sisältää tietoperustan perehdyttämisestä, asiakaspalvelusta, sekä tietoa toimeksiantajasta. Lisäksi käsittelen produktin tekoa ja sisältöä. Itse produktia en voi julkaista kokonaisuudessaan, sillä se sisältää yksityiskohtaista ja luottamuksellista tietoa.

Produkti koostuu perehdytysohjeista VV-Autotalot Oy:n Volkswagen ja Audi Center Helsingin infopisteisiin. Olen tehnyt kolme erilaista ja kohdistettua ohjekokonaisuutta. Volkswagen ja Audi Centerin ohjeet koostuvat aamu- ja iltavuoron yleisistä tehtävistä ja yksityiskohtaisista ohjeista kaikkiin ohjelmiin ja työtehtäviin. Kolmannet ohjeet ovat yleiset asiakaspalvelijan ohjeet, jotka sisältävät tietoa työvuoroista, palkan maksusta, työpukeutumisesta ja asiakaspalvelusta.

Tietoperustassa perehdyttämisen lisäksi käsittelen asiakaspalvelua. Ohjeet ovat asiakaspalvelijoille tarkoitettuja ja niitä on syytä käyttää perehdyttämisessä. Sen lisäksi ohjeita on tarkoitus käyttää tarvittaessa myös myöhemmin tukemaan erilaisia työtilanteita. Lisäksi olen haastatellut myyntipäälliköitä saadakseni taustatietoja. Muilta työntekijöiltä olen pyytänyt palautetta ja kehittämideoita valmiisiin ohjeisiin.

Produktin olen rajannut koskemaan ainoastaan osa-aikaisten työntekijöiden työtehtäviä. Osa-aikaisten asiakaspalvelijoiden työtehtävät sijoittuvat Audi Centerin ja Volkswagen Centerin infopisteisiin. Työtehtävänä on laadukas ja sujuva asiakaspalvelu. Siihen sisältyy asiakkaiden auttaminen erilaisissa tilanteissa ja heidän hyvästä vastaanotostaan huolehtiminen.

Työn rajaukseen vaikuttaa myös vakituisten työntekijöiden tietämys heidän omista päivittäisistä tehtävistään. Osa-aikaiset työntekijät tekevät epäsäännöllisesti vuoroja, minkä vuoksi kattavat ohjeet tukevat työtä myös perehdyttämisen jälkeen.

Aikaisemmasta perehdyttämisestä sain ideani. Perehdyttämiseni osoittautui ajan kuluessa puutteelliseksi. Arvelin muidenkin perehdytyksistä puuttuvan tärkeää työntekoon liittyvää tietoa. Tarkemmat perehdyttämisohjeet olisivat tarpeellisia tehokkaampaan, parempaan ja laadukkaampaan työntekoon.

Halusin vaikuttaa omaan ja muiden asiakaspalvelijoiden työnlaatuun. Auttaa meitä kaikkia sellaisissa tilanteissa, joissa tuntee pikaisesti tarvitsevansa kirjallisia ohjeita tuekseen.

1.1 Omakohtainen kokemukseni perehdytysohjeiden tarpeesta

Perehdytysohjeiden tarpeen huomasin, kun kaipasin kirjallista opastusta tehdessäni itsenäisesti työtä asiakaspalvelijana uudessa työpaikassani. Mietin, miksi täällä ei ole kattavaa ja ajan tasalla olevaa infomateriaalia tukenani.

Uutena työntekijänä ihmettelin usein, miksi sain tietää joitakin asioita vasta myöhemmin. Kyseessä oli hiljainen tieto. Eli tiedostamaton osaaminen ja ajan mukana kertynyt tieto, joka on vaikea opettaa suoraan uudelle työntekijälle. Huomasin kuinka paljon sitä oli vakituisilla ja pitempään osa-aikaisina olevilla työntekijöillä.

Yksin asiakaspalvelijana työskennellessään tämä tieto välittyy todella heikosti uudelle työntekijälle.

Minut perehdytettiin työhön neljä kertaa, kahdesti Audilla ja kahdesti Volkswagenilla. Koulutettua ja henkilökohtaista perehdyttäjää ei ollut. Työhön opastus tapahtui vakituisten ja osa-aikaisten työntekijöiden avulla, jotka olivat sillä hetkellä töissä. Harjoittelimme yhdessä ohjelmien ja kassan käyttöä. Kiinnitin huomiota erityisesti siihen, että asioiden muistaminen seuraavalla kerralla yksin työskennellessä olisi varmaan hankalaa.

Minut ohjattiin kirjoittamaan asiat ylös, jos en muistaisi niitä heti. Koin, että uudelle työntekijälle on vaikeaa kirjoittaa muistiinpanoja ohjauksen aikana. Mielestäni ennestään tehdyt ohjeet olivat epätarkkoja. Perehdytyksessä käytössä oli tarkistuslista, joka otettiin kohdallani ensimmäistä kertaa käyttöön. Lista oli hyvin suppea, asiat olivat otsikkotasolla, eikä se antanut minulle konkreettista tukea. Myöhemmin uusien työntekijöiden kohdalla listaa on yritetty laajentaa hieman yksityiskohtaisemmaksi.

1.2 Opinnäytetyöni tarkoitus

Opinnäytetyöni ollessa produktiivinen toimeksianto, sen tarkoituksena on helpottaa toimeksiantoyrityksen uusia ja vanhoja työntekijöitä heidän jokapäiväisessä työssään.

Työni tarkoituksena on tukea perehdyttämisessä ja antaa varmuutta työtehtäviin.

Produktini koostuu kolmesta ohjeesta, joiden tarkoituksena on helpottaa itsenäisesti työskenteleviä osa-aikaisia asiakaspalvelijoita.

Ohjeiden avulla työntekijät saavat varmuutta kun he tietävät voivansa luottaa niihin ongelmallisissa tai harvinaisissa tilanteissa.

Ohjeiden tulee olla kattavia ja tarpeeksi yksinkertaisia, jotta kaikki pystyvät ymmärtämään ne itsenäisesti myös stressaavassa tilanteessa. Uskon asiakkaiden olevan kiitollisia kun palvelu sujuu paremmin ja ammattitaitoisemmin.

Työpaikka käsittää kaksi infopistettä, toinen Audin ja toinen Volkswagenin myymälässä. Käytössä ovat samat tietokoneohjelmat ja asiakaspalvelun oletetaan olevan yhtä laadukasta molemmissa paikoissa. Toimintatavat ja menetelmät vaihtelevat kuitenkin hieman.

Ohjeiden tulee olla kohdistettu molempiin paikkoihin. Ohjeet, jotka toimivat ainoastaan Audilla tai Volkswagenilla eivät ole hyödyllisiä. Pohdintani jälkeen päätin, että ohjeiden tulee olla erilaiset, mutta yhtenäiset. Paikkakohtaisissa ohjeissa ei ole ylimääräistä tietoa erilaisista toimintatavoista, jolloin sekaannukset vältetään. Työtehtävät ovat suurimmaksi osaksi samoja, mutta joidenkin tehtävien kohdalla työmenetelmät vaihtelevat. Kahdella toisiaan muistuttavilla, mutta kohdistetuilla ohjeilla taataan selkeät ohjeet, ilman ylimääräisiä sekaannuksia.

Tavoitteeni on auttaa ohjeiden avulla työntekijää tarpeeksi paljon, ettei hänen tarvitse ongelmatilanteessa soittaa vakituiselle työntekijälle hänen vapaa-ajallaan. Mielestäni on tehokkaampaa, jos ohjeet ovat laadukkaat ja tarpeeksi kattavat. Tällöin pienistä asioista ei tarvitsisi tehdä isoa ongelmaa.

1.3 Työn eteneminen

Tämän vuoden alusta lähtien olin miettinyt ohjeiden tekoa, sillä kaipasin niitä itse uutena työntekijänä. Keväällä ehdotin ideaa tiiminvetäjälleni ja opinnäytetyöohjaajalleni. Sain molemmilta myöntävät vastaukset ja aloitin työni suunnittelun keväällä. Koulun ja työni ohella kirjoitin tietoperustaa ja ohjeita. Syksyllä kokosin ohjeet yhteen sekä laajensin tietoperustaa ja viimeistelin työtäni. Ajan kuluessa jouduin myös päivittämään alkukesästä kirjoittamani ohjeita. Pyysin valmisteluvaiheessa ja aina silloin tällöin palautetta muilta työntekijöiltä ja tiiminvetäjältä. Syksyllä haastattelin myös myyntipäällikköjä, saadakseni lisätietoa. Marraskuussa viimeistelin koko työni, pyysin muilta työntekijöiltä mielipiteitä ja tiiminvetäjältä arviota. Tein opinnäytetyötäni koko ajan koulukurssieni, työni, vapaaehtoistoiminnan ja harrastuksieni ohella. Etenin työssäni asettamien aikataulujeni mukaan. Saavutin tavoitteeni valmistua joulukuussa.

2 Perehdyttäminen

Perehdyttäminen on tärkeä osa uuden työntekijän rekrytoimista. Uudelta työntekijältä oletetaan mahdollisimman nopeaa sopeutumista uuteen työpaikkaan sekä uusien tapojen omaksumista. Österberg (2014, 115) kirjoittaa ”Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimia, joiden avulla henkilö saadaan mahdollisimman pian osaksi organisaatiota, työyhteisöä, sidosryhmiä ja oppimaan omat työtehtävänsä”.

Usein perehdyttämistä ei pidetä näin laajana osana, työntekijän oletetaan tietävän vain omat työtehtävänsä, joiden suorittamiseksi hänet on palkattu.

2.1 Perehdyttämisen tärkeys ja suunnittelu

Ilman perehdyttämistä työntekijä voi kokea epävarmuutta ja olla pelokas uusissa tehtävissä. Työntekijä voi kokea työn ahdistavaksi uusien ennestään tuntemattomien tehtävien edessä. Tällöin pelko tehdä virheitä kasvaa. Perehdyttämisellä autetaan uusi työntekijä turvallisesti ja sujuvasti uusien työtehtävien pariin. Uudella ja kokemattomalla työntekijällä, aktorilla, on myös mahdollisuus kysyä neuvoa kokeneemalta ja osaavalta henkilöltä, jota kutsutaan myös mentoriksi (Borgman & Packalén 2002, 144).

Jos taas perehdyttämistä ei tehdä tai se tehdään ohimennen toisella kädellä, kuluu sekä uuden että vanhojen työntekijöiden energiaa hukkaan. Tuloksena voi olla turhautuminen ja yksi aihe myöhemmille henkilöstöriidoille. (Borgman & Packalén 2002, 120.)

Ilman hyvää perehdytystä kokematon työntekijä voi tehdä suuria virheitä, joiden korjaaminen vaatii vanhoilta työntekijöiltä paljon työaikaa. Seurauksena yritys voi menettää hyviä asiakkaitaan. Tämä voi vaikuttaa lopulta yrityksen myyntiin laskevasti ja työnantajalle kertyy huomattavasti enemmän kustannuksia. Tämän vuoksi hyvään ja tarkasti suunniteltuun perehdyttämiseen kannattaa varata riittävästi aikaa, jotta työ alkaa heti alussa sujuvasti ilman huomattavia virheitä.

Yrityksen on hyvä laatia perehdytysohjelma, joka kattaa kaikki työn osa-alueet ja vastuut. Pelkkä olemassaolo ei riitä, sillä perehdyttäjän ja muidenkin on osattava hyödyntää ohjelmaa uuden työntekijän aloittaessaan työt. Lisäksi hyvin suunnitellun ohjelman on hyvä olla helposti päivitettävissä, jotta se on aina ajantasainen. (Österberg 2014, 118.)

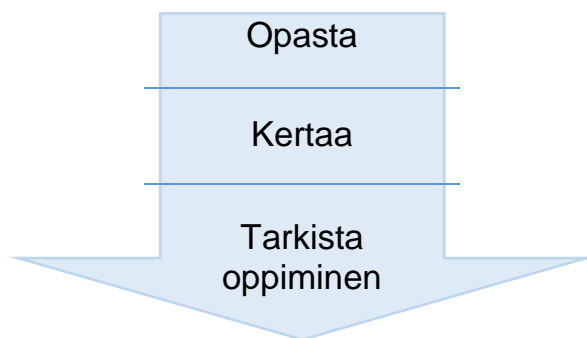
Parhaiten perehdyttämiseen osallistuvat ne henkilöt, joiden oma perehdytys on vielä tuoreessa muistissa. Perehdyttäjälle tulee laatia oma tarkastuslista, jotta perehdyttäjä muistaa kertoa kaikki oleelliset asiat. Tärkeää on myös valita luonteeltaan sopivat henkilöt perehdyttäjiksi. Ellei perehdyttäjällä ole motivaatiota tai omaa työtä kohtaan suurta kiinnostusta, uusi työntekijä ei välttämättä opi uutta. (Österberg 2014, 119.)

Perehdytysohjelmaan saa tukea Työturvallisuuskeskuksen (2007,1-8) tarkistuslistasta, jossa käsitellään muun muassa:

- yritystä
- toimintaa
- asiakkaita
- organisaatiota
- henkilöstöä
- toimintatapoja
- yleisiä työsopimuksia, -ehtoja
- turvallisuuteen ja palkkaan liittyviä asioita
- sisäistä tiedottamista
- koulutuksia
- omia tehtäviä

2.2 Perehdyttämisen prosessi

Perehdyttäminen kannattaa jakaa osiin. Alussa on suunnitteluvaihe, jolla taataan että itse perehdytys sujuu ongelmitta. Keskeinen vaihe on itse perehdytys, joka tehdään suunnitelman avulla. Lopuksi tarkastellaan vielä, onko perehdytys sujunut ohjeiden mukaisesti. Perehdyttäjälle Työturvallisuuskeskuksen tarkastuslistan mukaan prosessi on seuraava: ensin opastetaan työntekijä tehtäviin, sen jälkeen kerrataan opittu ja lopuksi tarkistetaan oikea oppiminen. Prosessin havainnollistamiseksi olen tehnyt alla olevan kuvion. (Työturvallisuuden tarkastuslista 2007.)



Kuvio 1. Perehdytysprosessi työturvallisuuden tarkistuslistan mukaan

2.3 Hiljainen tieto

Hiljainen tieto eli tacit knowledge on tehtävien ja ajan mukana saavutettu tieto ja tuntemus asioista, joita on vaikea selittää (Borgmann & Packalén 2002, 142).

Hiljaisen tiedon termi on vaikea selventää ytimekkäästi ja yksinkertaisesti.

Hiljainen tieto on lähtöisin latinankielisestä sanasta *tacitus*, jolla on seuraavia merkityksiä: hiljainen, vaiti, puhumatta oleva, rauhallinen, äänetön, mainitsematta, pohtimatta, käsittelemättä jätetty, sanaton, salainen, huomaamaton. (Virtainlahti 2005, 26)

Arjessa hiljainen tieto ilmenee esimerkiksi leipoessa tai pyörää ajaessa. Molempia taitoja tulee kehittää kunnes hallitsee ne hyvin. Ensimmäisellä kerralla yrittäessään kukaan ei voi osata leipoa täydellisesti tai ajaa pyörää kaatumatta. Taito vaatii harjoittelua. Monien kokemusten ja erilaisten oivallusten kautta harjoittelija saa uutta ja arvokasta tietoa. Hän kehittyy osaajana. Ajan kuluessa opittu tieto ja koetut kokemukset muuttuvat osaamiseksi. Aloittelija voi onnistua uusissa tilanteissa. Tämän oppimisen jälkeen voisi olettaa, että on helppoa opettaa oma oppiminen toiselle. Omia oivalluksia, kokemuksia ja yrityksiä on kuitenkin hankala opettaa nopeasti ja yksiselitteisesti toisille.

Hiljaista tietoa ei voi opettaa samalla tavalla kuin koulussa opetetaan matemaattisia kaavoja, oikeinkirjoitussääntöjä tai muita yleisesti paikkaa pitäviä asioita, joiden opettelu on ulkoa-oppimista. (Virtainlahti 2005, 27.)

Kursseilla ja koulussa oppiminen on tietoista. Koulutuksen tietoperustan kanssa mennään oppineena työelämään. Tarkoitus ei ole oppia enää, vaan työskennellä. Työelämässä oppiminen ei ole tietoista. Seuraamalla muita, oppimalla kokeneemmilta ja omien kokemusten avulla opitaan tärkeät taidot omaa työuraa varten.

Ulkoiset käytännön esimerkein opitut taidot sisäistetään. Yksilö oppii uusia tietoja ja taitoja. Hiljainen tieto syntyy. Tiedon välittämisen luulisi olevan helppoa ja yksiselitteistä. Kuitenkin hiljaisen tiedon kohdalla opettaminen ei ole koskaan yksinkertaista. (Virtainlahti 2005, 29.)

Usein hiljainen tieto välittyy vasta kun on ollut pidempään työssään. Uusi työntekijä voi oppia tarkkailemalla muita työntekijöitä, sillä tarkka opettaminen on hankalaa. (Borgmann & Packalén 2002, 142.)

Harvoin itse mietitään omaa hiljaista tietoa. Usein ei tiedosteta valtavaa määrää omaa hiljaista tietoa, joka ajan mukana on sisäistetty. Oma osaaminen, tietämys, tekeminen ja mistä tai keneltä saa vastauksia kysymyksiin ovat kaikki osaltaan hiljaista tietoa. (Virtainlahti 2005, 31.)

Kehittyneen hiljaisen tiedon mukana ihminen toimii vastuuntuntoisemmin ja omatoimisemmin. Hän on luotettava ja hänelle on kehittynyt kyky ottaa riskejä. Ihmiselle on kehittynyt kyky toimia erilaisissa tilanteissa, jotka vaativat enemmän kuin tietynlaiset ennalta opetetut ja tarkoin säädellyt käytännön toimintatavat.

Virtainlahti (2005, 28) kirjoittaa hiljaisen tietoon kuuluvan omat näkemykset, aavistukset ja henkilökohtaiset käsitykset. Hänen mukaansa se perustuu yksilön omiin arvoihin, kokemuksiin ja tunteisiin sekä myös ihanteisiin.

Hiljaisen tiedon termi itsessään ja sen siirtäminen toiselle eivät ole helppoja selittää. Vuorovaikutustilanteet ovat tärkeitä tunnistettaessa hiljaista tietoa. Se siirtyy vuorovaikutuksen avulla toisille työntekijöille organisaation sisällä. Sen toimivuus riippuu ihmisten taidoista käsitellä ja jakaa tietoa. Yleensä tieto on henkilökohtaista, mutta yrityksen ja työorganisaation sisällä sen tulisi olla yhteistä. Edellytyksenä tiedon siirtämiselle ovat pelkän tietämisen lisäksi ihmisten halukkuus ja motivaatio jakaa omaa tietoaan ja osaamistaan muille. Tiedon siirtämiselle tarvitaan luottamuksellinen ja positiivinen, kaikkia arvostava ilmapiiri. Tiedonkulun ongelmat vähenevät kannustavassa ilmapiirissä. Yrityksissä, joissa on ongelmia tiedonkulussa, tulisi luoda hyvä ilmapiiri, eikä muistuttaa jatkuvasti tiedonkulun tärkeyttä. (Virtainlahti 2005, 34.)

Vuorovaikutustilanteet, jotka auttavat hiljaisen tiedon siirtymistä ovat Virtainlahden (2005, 39) mukaan ”tiimi, mentorointi, työkierto, perehdyttäminen, työnopastus ja työparitoiminta”.

Perehdyttäjän on hyvä olla tietoinen omasta hiljaisesta tiedostaan, jolloin hän voi siirtää sitä heti perehdytyksessä uudelle työntekijälle. Hiljaisen tiedon avulla perehdytettävän harjoitteluvaihe ja oppiminen nopeutuvat. Perehdytettävä saa tietoa suoraan kokeneemalta työntekijältä, eikä hänen tarvitse kokemusten ja erehdyksien avulla selvittää asioita itsellensä.

Perehdyttämistilanteessa hiljaista tietoa voi harjoitella tietoisesti. Perehdyttäjä voi kuvata toimintamalleja. Suunniteltujen harjoitusten avulla saadut kokemukset muodostavat uudelle työntekijälle tietoisesti hiljaista tietoa heti työn aloittamisen vaiheessa. (Virtainlahti 2005, 41.)

3 Hyvän asiakaspalvelijan ominaisuudet

Hyvällä asiakaspalvelijalla on niin sanotusti asenne kohdallaan. Hänen ihmistuntemuksensa on hyvä ja hän hallitsee omaa mieltään ja toimintaansa. Kaikissa asiakaspalvelutilanteissa hyvät vuorovaikutustaidot ovat tärkeitä ja asiakaspalvelija osaa käyttää niitä tilanteen vaatimalla tavalla.

Asiakaspalvelijan asenteen tulee olla myönteinen. Hänen tulee olla ystävällinen ja avulias, sillä helposti asiakkaat huomaavat, onko asiakaspalvelija oikeasti kiinnostunut työstään ja asiakkaastaan. Asiakaspalvelun asenteeseen kuuluu asiakkaan arvostaminen ja huomiointi. (Marckwort, R. & Marckwort, A. 2011, 13–15.)

Asiakkaan on tärkeää tuntea itsensä tärkeäksi ja viihtyä. Asiakkaat voivat olla välillä huomionkipeitä. Tässä tapauksessa asiakaspalvelijan on hyvä keskittyä yksinomaan yhteen asiakkaaseen ja välittää hänelle tunne hyvästä palvelusta, huomiosta ja että asiakas on oikeasti tervetullut asioimaan kyseiseen paikkaan. Marckwortin (2011, 102) mukaan ihmiskeskiselle asiakaspalvelijalle ”asiakassuhteiden hoitaminen on mieluisaa ja helppoa”. Asiakassuhteiden hoitaminen sujuu paremmin rauhallisen asiakkaan kanssa. Vaikeampaa on ylläpitää hyvää asiakassuhdetta, kun asiakas on valmiiksi ärtynyt ja huonolla tuulella.

Asiakas voi myös huomauttaa, että häntä on kohdeltu väärin tai on tapahtunut virhe. Tässä tilanteessa asiakaspalvelijan on syytä pyytää anteeksi, huolimatta siitä kuka oikeasti on toiminut väärin. Olipa syy kenen tahansa, asiakaspalvelija voi lyhyellä anteeksipyyntöllä parantaa asiakkaan pettymystä. (Marckwort, R. & Marckwort, A. 2011, 110.)

Tietenkin myös asiakas voi tehdä virheen. Tässä tapauksessa asiakaspalvelija ei saa nöyryyttää tai loukata virheellisiä tai väärä yrityksiä (Marckwort, R. & Marckwort, A. 2011, 114). Asiakas, eikä kukaan muukaan halua tuntea itseänsä tyhmäksi tai kömpelöksi.

Asiakaspalvelutilanteessa tulee muistaa alusta alkaen läsnäolo ja asiakkaan huomioiminen kuuntelemalla häntä sekä toimimalla rauhallisesti ja johdonmukaisesti. Kaikkiin tilanteisiin kuuluu suhtautua asiallisesti, eikä mitään tilannetta saa ottaa henkilökohtaisesti (Marckwort, R. & Marckwort, A. 2011, 85). Työssä on asiakaspalvelijan roolissa, eikä yksityishenkilönä. Asiakaspalvelutilanteen aikana kannattaa ylläpitää katsekontaktia ja olla itsevarma. Asiakkaan kanssa ei saisi koskaan väitellä, häntä ei saa loukata tai halveksua (Marckwort, R. & Marckwort, A. 2011, 123). Asiakaspalvelijan tehtävälstalla ei ole hermostuminen, vaan ystävällinen ja asiallinen palvelu.

3.1 Asiakkaiden oikeanmukainen kohtelu

Asiakkaita tulee kohdella tasavertaisesti, sillä olemme kaikki tasavertaisia ihmisiä. Vaikka asiakkaana olisi yrityksen toimitusjohtaja tai muu arvostettu ihminen, asiakaspalvelijalle ei saisi syntyä alemmuuskompleksia, joka voi luonnollisesti tulla esiin, jos emme ole tottuneet kohtaamaan arvostettuja henkilöitä vaativissa tilanteissa. (Marckwort, R. & Marckwort, A. 2011, 16.) Näissä tilanteissa asiakaspalvelijan on hyvä muistaa, että olemme kaikki vain ihmisiä tittelistä huolimatta. Yritysjohtajat ovat myös aloittaneet uransa jostain ja ovat tavallisia ihmisiä kuten muutkin. Olemme kaikki tasavertaisia, mutta ihmisinä olemme erilaisia.

Erilaisten ihmisten kohtaaminen voi olla haastavaa, minkä vuoksi hyvä ihmistuntemus on tärkeä asiakaspalvelijan ominaisuus.

Asiakaspalvelijan on hyvä ymmärtää ja hyväksyä erilaiset ihmiset, jolloin ihmisten erilaisuutta voidaan hyödyntää palvelutilanteissa (Marckwort, R. & Marckwort, A. 2011, 20). Asiakaspalvelija ei saa ärsyntyä toisten ihmisten tavoista, hänen tulee hyödyntää ihmistuntemustaan ja palvella myös erilaisia ihmisiä hyvin. Tähän kuuluu myös mielen hallinta, sillä asiakkaat voivat toisinaan olla latautuneita, huonolla tuulella tai epäasiallisia. Asiakaspalvelijan pitää hallita oma mielensä ja pysyä rauhallisena jokaisessa tilanteessa. (Marckwort, R. & Marckwort, A. 2011, 21.)

Asiakaspalvelijalta odotetaan aina ystävällistä palvelua hymy kasvoillaan. Marckworttien mukaan onnellisessa tilanteessa hymy tulee itsestään. Aina ei kuitenkaan ole mahdollista olla onnellinen ja hymyillä. Mieltä tulee hallita näissä tilanteissa. On parempi teeskennellä iloinen hymy kasvoilla, kuin olla epäystävällinen. Epäaidon hymyn tarkoituskin on olla ystävällinen, eikä mikään pakkohymy, jonka asiakas huomaa teeskentelyksi. (Marckwort, R. & Marckwort, A. 2011, 56.)

3.2 Asiakaspalvelijan vuorovaikutustaidot

Vuorovaikutustaidot, joihin kuuluvat kielen- ja äänenkäyttö sekä kehonkielen hallinta, auttavat asiakaspalvelutilanteissa. Asiakas kannattaa kohdata ystävällisellä katseella heti alussa, jolloin kontakti syntyy. Asiakas kokee itsensä huomioon otetuksi, sillä hän tuli paikkaan, jossa hän luultavasti haluaa kokea itsensä tervetulleeksi ja saada hyvää palvelua. Palvelutilanteet alkavat asiakkaan huomioon ottamisella. Mikäli alussa on vaikeuksia vuorovaikutuksen kanssa, on myöhemmin hankalampaa rakentaa myönteistä vuorovaikutusta ostopäätöksen yhteydessä.

Kehonkieleen kuuluu katsekontaktin lisäksi myös koko kehon asento ja kasvojen ilmeet. Kehonkieli on kokonaisuus näistä kaikista osista ja ne täydentävät toisiaan huomaamattomasti. (Marckwort, R. & Marckwort, A. 2011, 24.)

Kielenkäyttöä voi mukauttaa asiakkaan kielen mukaan. Esimerkiksi asiakkaan käyttäessä rennompaa kieltä asiakaspalvelijan ei tarvitse käyttää virallista kieltä. Tilanteiden mukaan asiakaspalvelijan kannattaa pyrkiä mukauttamaan kielenkäyttönsä asiakkaan mukaisesti. Puhetapa ja äänenkäyttö mukautuvat yleensä luonnostaan tilanteen mukaan, tämän jokainen tiedostaa kun puhuu esimerkiksi pienille lapsille. (Marckwort, R. & Marckwort, A. 2011, 68.)

3.3 Asiakaspalvelua puhelimessa

Äänenkäyttö on erityisen tärkeää puhelimessa, kun kehonkieli puuttuu täysin. Tärkeimpiä tekijöitä ovat ääni ja hyvin valitut sanat. Ystävällisenä ja rauhallisena täytyy olla, sillä hyvin kuulee äänessä, vaikkei sitä näe.

Marckworttien (2011, 43) mukaan on todettu, että äänen merkitys on 80 % asiasta ja sanojen merkitys vain loput 20 %. Tämä johtuu siitä, että muodostamme ensivaikutelman puhelimessa pelkästään kuulemamme äänen perusteella. Ensivaikutelma syntyy, ennen kuin sanat ovat muodostaneet kokonaisen lauseen.

Puhenopeudella ja äänen korkeudella on myös merkitystä. Tutkimuksessa on havaittu, että paras puhenopeus on melko hidas ja äänen korkeus on miellyttävämpi silloin, kun se on matala. Sukupuolierot on myös hyvä huomioida. Marckwortit (2011, 50) kirjoittavat myös, että auktoriteeteilla on usein matala ääni.

Jokaisessa tilanteessa äänenkäytön tulee olla vaihtelevaa, tärkeitä sanoja painottavaa ja välissä täytyy muistaa hengittää. Puhua kannattaa rennolla, vakuuttavalla ja matalalla äänellä. Tilanteesta riippuen ääni voi olla nopeampi ja myös voimakas. (Marckwort, R. & Marckwort, A. 2011, 47.) Ääni on yksi vuorovaikutustaitojen osa ja siten tärkeä asiakaspalvelutilanteessa.

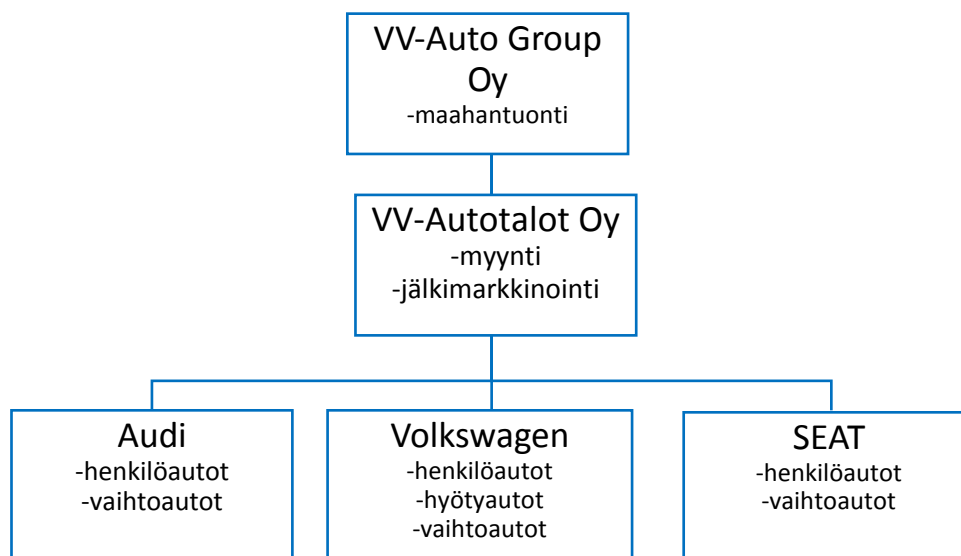
4 Toimeksiantajan esittely

Toimeksiantaja on VV-Autotalot Oy. Autotaloon kuuluvat muun muassa Audi Center ja Volkswagen Center Helsinki. Centereiden asiakaspalvelijoiden työtä on tarkoitus helpottaa ohjeillani.

Aloitin esittämällä yrityksen rakenteen, työpaikan ja työnantajan, sillä asiakaspalvelijat ovat ulkoistettu. Tämän jälkeen kerron asiakaspalvelijoiden tehtävistä.

4.1 Yritys VV-Autotalot Oy

Volkswagen ja Audi Center Helsinki sekä Espoon, Vantaan ja Turun autoliikkeet hoitavat myynti- ja jälkimarkkinointitoimintaa ja kuuluvat VV-Autotalot Oy vähittäiskauppayhtiöön. Yhtiön on perustanut VV- Auto Group Oy, joka on myös omistaja. VV-Auto Group Oy hoitaa Suomessa Audi-, Volkswagen ja SEAT- henkilöautojen sekä Volkswagen-hyötyautojen maahantuonnin. Yritys on osa kauppakonserni Keskoa. (VV-Auto konserni 2015.) Alla olevassa kuviossa olen havainnollistanut yrityksen toiminta-alueet.



Kuvio 2. Yrityksen toiminta-alueet

4.2 Työpaikka

Volkswagen, Audi ja SEAT toimivat Helsingin Herttoniemessä samassa osoitteessa. Myyntiliikkeet toimivat kaikki erillisissä rakennuksissa, paitsi SEATin rakennuksessa ovat myös Volkswagenin hyötyautot ja kaikkien merkkien vaihtoautot. Audilla on oma huolto, Volkswagenin henkilöautojen ja hyötyautojen sekä SEATin autojen huollot ovat yhdistettyjä. Korikorjaamo on kaikkien kolmen merkin yhteinen.

Asiakaspalvelijat ovat joitakin vuosia sitten ulkoistettu ISS Palvelut Oy:lle. Muut työntekijät ovat pääsääntöisesti VV-Autotalot Oy:n palkkaamia.

4.3 Työnantaja ISS Palvelut Oy

ISS-konserni toimii yli 75 maassa, Suomessa toimii ISS Palvelut Oy, joka on kiinteistö- ja toimitilapalveluyritys. ISS tuottaa erilaisia henkilöstövaltaisia tukipalveluita yrityksille. ISS:n palvelut ovat kokonaispalveluratkaisuja, kiinteistö-, ruokailu-, siivous-, turvallisuus- ja tukipalveluja. (ISS Yrityksenä 2015.)

4.4 Asiakaspalvelijana Audi ja Volkswagen Center Helsingin infopisteessä

Asiakas kohtaa asiakaspalvelijan infopisteessä ensimmäisenä saapuessaan liikkeeseen. Asiakaspalvelija toimii yrityksen ”käyntikorttina” jolloin hänen kohtelias, avoin ja kaikki asiakkaat huomioon ottava läsnäolo on erityisen tärkeää.

Työtehtäviin kuuluu asiakaspalvelun lisäksi puhelinvaihteen hoitaminen, koeajovarauksien tekeminen, kassatoiminta, kopiointi, arkistointi ja muut autoliikkeen juoksevat ja avustavat toimistotehtävät. Yksilöidyistä tehtävistä saa tietoa liitteistä.

Asiakaspalvelijoita on kahden vakituisen työntekijän lisäksi 4–7 henkilön tiimi, jotka tekevät osa-aikaistyötä ISS:lle aina samassa paikassa, joko Audin tai Volkswagenin myyntiliikkeiden infopisteissä. Osa-aikaisia työntekijöitä tarvitaan arkisin 3 ja 6 tunnin iltavuoroihin ja lauantaisin 5 tunnin vuoroihin. Joka arkipäivänä tarvitaan molempien vakituisien työntekijöiden lisäksi 2 osa-aikaista työntekijää. Lauantaivuorojen ja harvemmissä tapauksissa myös sunnuntaivuorojen tekeminen kuuluu osa-aikaisille työntekijöille.

5 Taustahaastattelu

Perehdytysohjeiden tekoon keräsin myyntipäälliköiden mielipiteitä asiakaspalvelijan työstä. Vastauksien avulla pystyn painottamaan heidän tärkeänä pitämiään asioita ohjeissa. Saisin myös kallisarvoista tietoa haastattelevien näkemyksistään.

Haastattelussa pyysin myyntipäällikköjä ja korjaamopäällikköä vastaamaan kysymyksiini. Valitsin heidät sen vuoksi, että he näkevät asiakaspalvelijat infopisteissä työssään ja ovat esimiesrooleissa.

Kirjoitin keskustelun aikana vastaukset käsin ylös ja kokosin haastattelun jälkeen kaikkien kolmen vastaukset yhteen. Näin näkemykset ovat yhdistetty kokonaisuuksiksi.

Kysymyksiä valitsin viisi avointa kysymystä, joihin olisi helppo vastata. Tavoitteeni oli saada kuvailevia vastauksia, joiden avulla voisin korostaa tärkeitä tehtäviä ohjeissa. Haastattelun tein aikana, jolloin ohjeet eivät olleet vielä kokonaan koossa, joten pystyin hyödyntämään vastauksia ohjeiden teossa.

Haastattelussa olen käyttänyt sanaa infotyöntekijä, virallinen työnimike on asiakaspalvelija. Asiakaspalvelijan työpisteenä on infopiste. Lyhemmin puhutussa kielessä ei käytetä asiakaspalvelija tai infotyöntekijä sanoja. Yleensä puhutaan vaan ”infosta” eikä niinkään henkilöstä, joka työskentelee infopisteessä.

5.1 Kysymykset ja vastaukset

1. Mitkä ovat mielestäsi infotyöntekijän tärkeimmät työtehtävät?

Tärkein työtehtävä on asiakaspalvelu ja erityisesti välitön kontaktin ottaminen, sekä sisään tulevan asiakkaan tervehtiminen. Asiakkaan vastaanotto on tärkeää, sillä infotyöntekijä on tavallaan ”yrityksen käyntikortti”.

2. Onko olemassa asia, mitä infotyöntekijä ei saisi missään nimessä tehdä väärin?

Virheitä saa toki tehdä, mutta ei usein. Asiakkaan ensikohtaamisessa ei saa tehdä virheitä. Koskaan ei saa käyttäytyä töykeästi tai halveksuvasti asiakasta kohtaan. Tärkeää on hyvä käyttäytyminen ja asianmukainen kohtelu. Asiakasta ei myöskään saisi päästää poistumaan ilman myyjän kontaktia. Jos myyjiä ei ole vapaana voi itse yrittää auttaa asiakasta tai pyytää asiakasta odottamaan hetken kahvilassa.

3. Luuletko, että infotyöntekijä voi vaikuttaa myynnin edistämiseen?

Kyllä, ehdottomasti, info vaikuttaa myyntiin. Infolla on myös pieni rooli myyjänä. Info voi tehdä peruskartoituksen siitä, mistä autosta asiakas on kiinnostunut. Info voi antaa hinnaston tai esitteen ja auttaa yleisesti. Asioinnissa on erittäin tärkeää kohdata asiakas hymyllä, sillä 80 % ostopäätöksistä tehdään tunteiden perusteella. Mikäli hyvää kontaktia ei saada luotua, ostos voi jäädä tekemättä.

4. Mitä tietoja tai taitoja infotyöntekijälle pitäisi opettaa paremmin?

Infotyöntekijöiden pitäisi olla tarkkoja, aktiivisia ja heillä pitäisi olla hyvä työote ja hyvät käytöstavat. Iltavuorossa täytyy muistaa vastaanottaa asiakkaat hyvin, jos on muuten kiireistä tai on vähemmän myyjiä paikalla. Vuorovaikutustaidot ovat tärkeä osa työtehtävää.

5. Onko muita kehitysideoita uusille infotyöntekijöille?

Asiakaspalvelun tulee olla aina tärkein työtehtävä. Sisäistä tietotaitoa ja hiljaisen tiedon välittämistä pitäisi parantaa. Asiakaspalvelua ei saa koskaan vähätellä.

5.2 Taustahaastattelun yhteenveto

Vastauksina sain yksipuoliset, mutta kattavat vastaukset. Olin etukäteen miettinyt, minkälaisia vastauksia voisin saada. Arvelut osoittautuivat oikeaksi, sillä asiakaspalvelua ei voi koskaan yli korostaa. Yleisesti painotettiin asiakaspalvelun tärkeyttä, hyvää käyttäytymistä ja jokaisen asiakkaan huomioon ottamista. Käyntikortti-kuvaus on mielestäni sopiva ja se kuvastaa hyvin asiakaspalvelijan tärkeyttä yritykselle.

Vastaukset osoittavat selvästi asiakaspalvelun olevan tärkein tehtävä. Hyvään asiakaspalveluun pitää pyrkiä aina ja mielestäni sitä pitäisi ohjata paljon enemmän.

Yksi vastaajista mainitsi myös, ettei asiakaspalvelua saa vähätellä. Asiakaspalvelu on tärkeä asia. Muita tehtäviä hoitaessaan, voi tapahtua niin, ettei huomio kiinnity juuri myymälään saapuneeseen asiakkaaseen.

Vastauksissa ei mainittu muita asiakaspalvelua tukevia tai siihen kuuluvia tehtäviä. Puhe-
linvaihteen hoitamisesta ja kassatoiminnasta ei sanottu hyvää eikä huonoa. Oletan muiden tehtävien sujuvan hyvin, joten niihin ei kiinnitetä enempää huomiota.

Haastattelusta opin minulle itsestään selvistä asioista, eli minulle kehittyneestä hiljaisesta tiedosta ja yleisesti asiakaspalvelusta pitää tehdä vielä tarkemmat ohjeet, kouluttaa enemmän ja kertoa miksi juuri asiakaspalvelu on tärkeää.

Kaikilla ei ole luonnostaan hyviä vuorovaikutustaitoja tai avointa ja iloista persoonallisuutta. Heille tulisi opettaa, miten asiakkaita kohdataan.

Ohjeissa olen käsitellyt asiakaspalvelua. Koin monet asiat itsestäänselvyyksinä ja olen aikaisemmissa työpaikoissani oppinut paljon asiakaspalvelusta. Minulle selvät asiat ovat hiljaista tietoa. Uudet työntekijät eivät välttämättä ole vielä oppineet ja sisäistäneet hiljaista tietoa asiakaspalvelusta.

Vastauksien perusteella olen laajentanut asiakaspalvelua koskevaa kappaletta ohjeissa. Haastattelun perusteella huomasin sen olevan liian lyhyt ja epätarkka.

6 Ohjeiden kuvaus

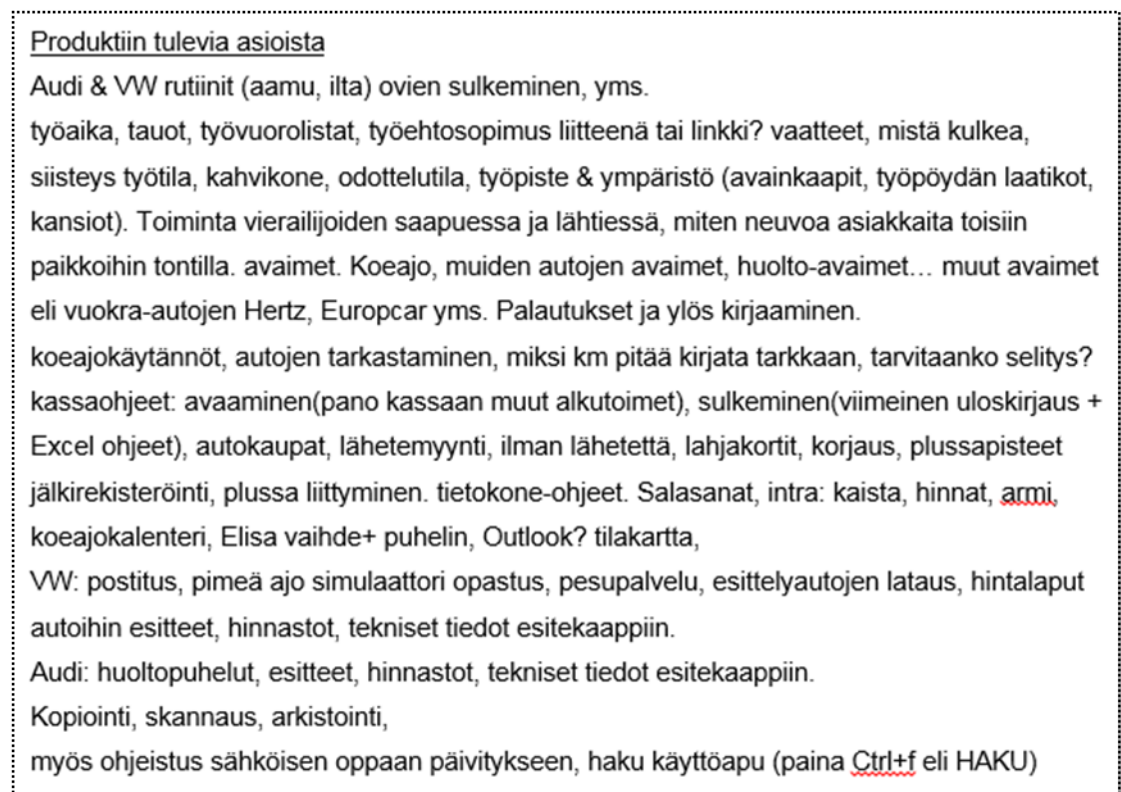
Kuvaan tekemäni ohjeet tarkasti, sillä en voi salassapitovelvollisuuden vuoksi julkaista niitä kokonaisuudessaan. Kerron ensin ohjeiden suunnittelusta ja toteutuksesta. Jatkan ohjeiden rakenteella ja tarkemmalla sisällöllä.

6.1 Ohjeiden suunnittelu ja toteutus

Seuraavaksi kuvaan mitä kaikkea on kuulunut työni suunnitteluun ja toteutukseen.

Suunnittelin ohjeiden tekoa ja kokoamista ensimmäisen kerran keväällä. Olin ollut työssä alle puoli vuotta. Alun perin suunnitelma poikkesi lopullisesta toteutuksesta. Oli haastavaa suunnitella jotakin, mitä ei ollut vielä olemassa, enkä voisi millään tietää alussa, mikä olisi paras mahdollinen lopputulos. Annoin työni muokkautua sen edetessä.

Ensimmäiseksi kokosin kaikki tärkeät asiat ylös, joiden pitäisi olla ohjeissa. Sitä varten mietin työpäivien aikana työtehtäviä ja lisäsin tehtäviä ajan mukana kun niitä ilmeni. Esittelin opinnäytetyöni suunnitelman toukokuussa, jolloin olin vasta alkuvaiheessa. Seuraava kuvakaappaus on suunnitelmastani. Asiat eivät ole siinä vielä lopullisessa järjestyksessä.



Kuva 1. Ohjeiden sisällön suunnitelma

Samaan aikaan kävin työpaikalla läpi kansioita, laatikoita, lokeroita, kaappeja, tietokoneen kansioita ja sähköposteja etsien ohjeita uusien ohjeiden perusteeksi.

Löysin muutamia ohjeita. Luokittelin ohjeet sen mukaan minkälaisessa muodossa ne olivat.

Osa ohjeista oli pelkästään otsikkotasoisia. Enintään yhden lauseen pituinen otsikko kuvasi tehtäviä. Tässä tapauksessa tehtäväni oli kirjoittaa kattavammat ohjeet, jotka ovat selkeät ja auttavat tehtävässä, eivätkä pelkästään kerro tehtävän olemassaolosta.

Otsikkotason ohjeet olivat:

- Audin hinnastojen teko
- Tietokoneelle kirjautuminen ja ohjelmien käynnistys
- Puhelinvaihte
- Avainkäytännöt

Ohjeet olivat osittain myös vanhentuneita, eivätkä ajankohtaisia. Minun tulisi selvittää tai tietää, mikä on uusi toimintatapa ja miten asia hoidetaan nykyään.

Vanhentuneisiin ohjeisiin kuuluvat:

- Asiakaskuljetus
- Osa kassa-ohjeista

Aloittaessani työni ja ollessani vielä oppimisvaiheessa huomasin myös joidenkin ohjeiden olevan puutteellisia ja epäselviä. Ohjeet vaativat paljon lisäystä ja tarkennusta.

Epäselvät ohjeet olivat:

- Asiakaspalvelu
- Aamun tilitykset
- Osa kassa-ohjeista
- Taustatietoa koeajosta
- Armi (asiakkuudenhallintajärjestelmä)
- Työvuoron muutos
- Poissaolo

Onneksi löysin myös ohjeita, jotka kaipasivat ainoastaan lisäystä ja muokkausta.

Näihin kuuluvat:

- Postin lähetyslista
- Osa koeajosta (aiemmin ohjeen pituus oli 1 sivu, nyt ne ovat 7 sivua)
- Kassaohjeet (kassanlasku)
- Työajat
- Työpisteen siisteys
- Työvälineiden käyttö
- Työvuorolistat

Lisäksi sähköpostitse on tullut huomautuksia, palautetta ja parannusehdotuksia. Tämä kertoo siitä, että ohjeet on pakko olla jotta voidaan välttää huomautukset sattuneista vir-

heellisistä toimintatavoista. Nämä ohjeet olivat yhteisessä sähköpostissa josta osa viesteistä olivat tulostettu. Viestit eivät mielestäni toimineet kannustavina ohjeina.

Sähköpostissa aiheet olivat:

- Asiakaspalvelu
- Osa kassaohjeista
- Työvaatteet
- Työajan kirjaaminen

Tässä eivät kuitenkaan olleet vielä kaikki työtehtävät, vaan osasta ohjeista ei ollut vielä ollenkaan tehty kirjallisia ohjeita. Suullisia ohjeita olin saanut seuraavista asioista:

- Huollon asiakkaat
- Viimeiset tehtävät
- Huoltopuhelin
- Kassaläheteiden arkistointi
- Simulaattorin ohjeistus
- Volkswagenin hinnastojen, esitteiden, hintalappujen, avainkylttien teko
- Postin lajittelu
- Lauantaivuoro ja tarkistuslista

Suurin osa ohjeista oli luotu kauan aikaa sitten, mutta muodoltaan ne olivat puutteellisia, epätarkkoja ja vanhentuneita. Suurin ongelma oli ohjeiden säilyttäminen: ne olivat ympäri työpistettä sekaisin tai sähköpostin ”saapuvat” kansiossa muiden viestien seassa.

Olemassa olevien ohjeiden perusteella kirjoitin kokonaan uusia ohjeita, suurimmasta osasta en löytänyt ohjeita ollenkaan tietokoneelta.

Täydensin vanhoja ohjeita tarkoilla toimintatavoilla, kirjoitin asiat auki, lisäsin näyttökaappauksia ja otin valokuvia havainnollistaakseni tehtäviä. Lisäsin minulle kertynyttä hiljaista tietoa eli taustatietoa asioista, jotka eivät kuvanneet tarkkaa työvaihetta, mutta olivat oleellisia tehtävien suorittamisen edellytyksenä.

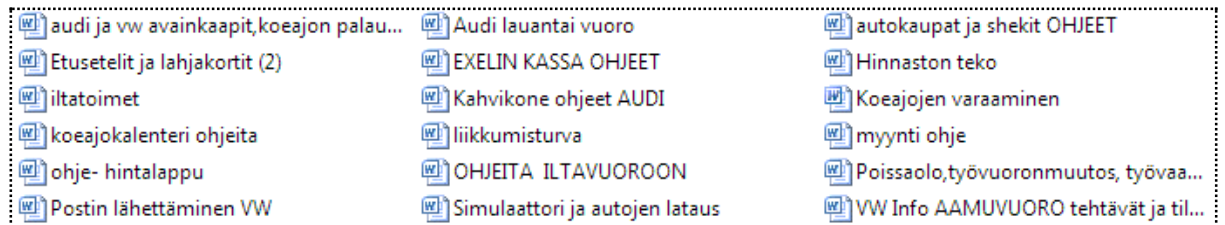
Päivitin ohjeita ajan tasalle, kirjoitin epäselvät asiat kohta kerrallaan auki. Lopuksi tarkastelin, paljonko olin hyödyntänyt tietokoneelta valmiita ohjeita. Huomasin, että ainoastaan yhdestä ohjeesta olin kopioinut kuvia erilaisista lahjakorteista, sillä ne olivat hyvässä muodossa sähköisessä ohjeessa. Ohje ei muuten ollut kohdistettu meidän tehtäviimme, joten en voinut hyödyntää sitä sen enempää. Usein ohjeet eivät kohdistuneet meidän tarkkoihin työtehtäviimme, vaan olivat yleisiä ohjeita. Tässä tapauksessa minun piti karsia ja valita mitkä ohjeet ovat oleellisia ja mitä ei tarvita työssä lainkaan.

Suunnittelemani listan perusteella aloitin ohjeiden kirjoittamisen. Tämän pystyin tekemään ainoastaan työpaikalla, sillä hyödynsin paljon näyttökaappauksia.

Kirjoitin ohjeita työn ohella, hiljaisina hetkinä. Näyttökaappauksia varten minun piti usein odottaa asiakkaita, jotta saisin erilaisista tehtävistä kuvia. Asiakkaan asioidessaan otin samaan aikaan nopeasti näyttökaappauksia ja joiden perusteella kirjoitin jälkikäteen kirjal-

liset ohjeet. Näyttökaappaukset on otettu sellaisista kohdista, joita ei voi itse harjoitella ilman maksavaa asiakasta. En voi esimerkiksi kuvitteellisesti maksaa autoa tai voi ottaa kuvaa shekistä tai pankkivekselistä, jos minulla ei ole asiakasta sillä maksamassa. Tämän vuoksi en myöskään voinut kirjoittaa ohjeita etukäteisen suunnitelman mukaan.

Kun osa ohjeista oli kirjoitettu ja tallennettuna erillisinä osina tietokoneella, yhdistin ne yhdeksi yhtenäiseksi tiedostoksi.



Kuva 2. Tietokoneelle tallennetut ohjeet työvaiheessa

Alussa halusin tehdä yhdet kattavat ohjeet. Huomasin kuitenkin pian, että yhdet ohjeet eivät palvele kaikkia työntekijöitä. Muutin siis suunnitelmaa ja loin kaksi toisiaan muistutettavaa ohjekokonaisuutta Audille ja Volkswagenille. Toimintatavat vaihtelevat kuten aikaisemmin mainitsin, enkä halunnut tekstiin ”HUOM”- kohtia, jossa korostaisin toisistaan poikkeavia työtapoja. Lisäksi kokosin ISS asiakaspalvelijan ohjeet yhteen. Näin työtehtävät ovat eriteltynä työpaikkaan liittyvistä asioista, jotka on hyvä tietää, mutta eivät ole tehtäväkohtaisia ohjeita.

6.2 Ohjeiden rakenne ja sisältö

Audin ja Volkswagenin ohjeiden rakenne on samanlainen, se koostuu kuudesta luvusta, joissa on enintään 11 alalukua. Tärkeimmät luvut ovat 1–3, jotka sisältävät aamu- ja ilta-vuoron rutiinitehtävät sekä tarkat ohjeet yleisistä tehtävistä että ohjelmista. Osittain ohjeet ovat samanlaiset. Myymälöittäin on joitakin poikkeuksia, minkä vuoksi ohjeet eivät ole identtisiä. Sivumäärien eroista saa ensimmäisen käsityksen ohjeiden eroavaisuuksista. Volkswagenin ohjeet ovat pituudeltaan 26 sivua ja Audin vain 22 sivun pituiset. Erot johtuvat laajemmista tehtäväkokonaisuuksista Volkswagenilla ja tehtävistä, joita Audilla ei ole lainkaan. Erilaisien toimintatapojen ja käytäntöjen vuoksi ei ollut järkevää tehdä vain yksiä samanlaisia ohjeita. Molemmat infopisteet tarvitsivat kohdistetut ohjeet, joissa ei ole ylimääräistä tietoa toiselta infopisteeltä. Muuten ei tietenkään olisi ollut järkevää tehdä kahta ohjekokonaisuutta, jotka ovat täysin samanlaisia lukuun ottamatta Audi/ Volkswagen - sanojen muuttamista.

ISS asiakaspalvelijan ohjeet ovat lyhemmät ja sisältävät vinkkejä asiakaspalveluun ja käytännön asioita työstä, palkan maksusta, työpukeutumisesta ja työvuoron muutoksesta.

6.2.1 Ohjeiden ulkoasu, muoto ja kansilehti



Ohjeet noudattavat samaa tyyliä kuin Haaga-Helian käyttämät raportointiohjeet. Fontti Arial on mielestäni selkeä ja rivivälin olleessaan 1,5 on tilaa kirjoittaa myös rivien väliin. Ohjeissa on paljon näyttökaappauksia ja kuvia, jotka helpottavat ymmärtämistä ja tukevat kirjallisia ohjeistuksia. Havainnollistavilla kuvilla työntekijän varmuus kasvaa. Hän näkee ohjeista esimerkiksi suoraan minkälaiselta ohjelma näyttää ja mistä pääsee eteenpäin. Ohjeiden ylätunnisteessa lukee otsikko, Audi tai Volkswagen info ohjeet ja päivämäärä. Näin myös ohjeita selaillessaan tietää heti ohjeiden ajantasaisuuden.

Paperisena ohjeita on helppo lukea, kun samaan aikaan käyttää tietokonetta. Ohjeet voi ottaa käteen ja tehdä alleviivauksia korostaakseen tärkeitä kohtia tai kirjoittaa käsin jonkun lisäyksen. Tietokoneella voi taas hyödyntää hakutoimintoa Ctrl+f, jos etsii jotain tarkkaa sanaa tekstistä. Kysyin mielipidettä ohjeiden muodosta osa-aikaisilta työntekijöiltä. Heidän mielestään paperiset ohjeet ovat paremmat, mutta tietokoneella ohjeet ovat ympäristöystävällisemmät. Eräs työntekijä kertoi molempien versioiden olevan käytännöllisiä eri tilanteissa.

Varsinainen kansilehti poikkeaa normaalista. Ohjeiden etusivu toimii samalla sisällysluettelona. Päätöksenä laittaa sisällysluettelo etusivuksi vaikuttaa sen suora näkyvyys. Etusivun toimiessa samaan aikaan sisällysluettelona se antaa sisällölle paremman näkyvyyden. Kun ohjeet ovat tulostettuna työpaikalla, näkee yhdellä vilkaisulla miltä sivulta löytyy apua, eikä tarvitse kääntää edes ensimmäistä sivua.

6.2.2 Audi ja Volkswagen ohjeiden sisältö

Molemmat ohjeet alkavat aamuvuoron rutiinitehtävistä. Nämä ovat tärkeitä osa-aikaisille työntekijöille. Osa-aikaiset työntekijät tekevät vakituisten työntekijöiden sijaisuuksia, heidän ollessaan sairaana tai lomalla. Tehtävät aamuisin poikkeavat niin paljon iltavuoron tehtävistä, että yksityiskohtaiset ohjeet ovat tarpeelliset myös kokeneemmalle työntekijälle. Aamurutiineihin kuuluvat kaikki myymälän avaamiseen liittyvät toimet sekä huollon asiakkaista että postista huolehtiminen. Iltavuoron rutiinitehtävät ovat lyhemmät. Tässä kohdassa olen maininnut ainoastaan mitä ohjelmia tulee käyttää. Audilla niihin kuuluvat kassanlasku ja viimeiset tehtävät ennen myymälän sulkemista. Volkswagenilla on lisäksi vielä postin lähettämisen ohjeet. Tässä kohtaan kassanlasku on samanlainen, mutta viimeisten tehtävien ohje eroaa toisistaan.

1 Aamuvuoron rutiinitehtävät.....	1	Aamuvuoron rutiinitehtävät.....	1
1.1 Tietokoneen ja ohjelmien käynnistys..		1.1 Tietokoneelle kirjautuminen ja ohjelmien käynnistys .	
1.2 Kassa ja ulko-ovet.....		1.2 Kassa.....	
1.3 Aamun tilitys		1.3 Aamun tilitys	
1.4 Huollon asiakkaat		1.4 Huollon asiakkaat	
1.5 Asiakaskuljetus		1.5 Asiakaskuljetus	
1.6 Postin lajittelu.....	Volkswagen	1.6 Posti.....	Audi
2 Iltavuoron rutiinitehtävät	2	Iltavuoron rutiinitehtävät	2
2.1 Posti.....		2.1 Vuoron alussa ohjelmien käynnistys	
2.2 Kassanlasku		2.2 Kassanlasku	
2.3 Viimeiset tehtävät.....		2.3 Viimeiset tehtävät.....	
3 Yleiset tehtävät ja ohjelmat.....	3	Yleiset tehtävät ja ohjelmat.....	3
3.1 Asiakaspalvelu.....		3.1 Asiakaspalvelu.....	
3.2 Vaihde		3.2 Vaihde	
3.3 Huoltopuhelin.....		3.3 Huoltopuhelin.....	
3.4 Kassa-ohjelma Solteq		3.4 Kassa-ohjelma Solteq	
3.5 Koeajot		3.5 Koeajot	
3.6 Armi		3.6 Armi	
3.7 Koeajokalenteri		3.7 Koeajokalenteri	
3.8 Koeajoluvan arkistointi		3.8 Koeajoluvan arkistointi	
3.9 Avainkäytännöt		3.9 Avainkäytännöt	
3.10 Koeajo-auton pesun tilaus.....		3.10 Koeajo-auton pesun tilaus.....	
3.11 Hinnastot & esitteet		3.11 Hinnastot & esitteet.....	
3.12 Showroom autojen lataus.....	4	4 Siisteys	
3.13 Simulaattori.....		4.1 Kahvikone	
4 Siisteys	5	5 Lauantaivuoro	
5 Lauantaivuoro	6	6 Tarkistuslista	
6 Tarkistuslista	26		

Kuva 3. Volkswagen ja Audi ohjeiden sisällysluettelot

Keskeinen luku on ”yleiset tehtävät ja ohjelmat”, joka on ohjeiden laajin osio ja kattaa kaikki tietokoneohjelmat ja muut tehtävät. Alussa on kertauksen vuoksi lyhyt kappale asiakaspalvelusta. Siihen sisältyy myös kahvin tarjoaminen ja taksin tilaaminen asiakkaille. ISS asiakaspalvelijan ohjeissa on yksityiskohtainen kappale asiakaspalvelusta.

Näissä Audin ja Volkswagenin erillisissä ohjeissa haluan kiinnittää huomiota ohjelmien sujuvaan käyttöön ja tehtävien oikeanmukaiseen hoitoon. Nämä tehtävät vaativat tarkkoja yksityiskohtaisia työmenetelmiä. Asiakaspalvelu sen sijaan on elävä tilanne, eikä tarkkaa, yhtä ja ainoaa toimintaohjetta ole. Tietokone-ohjelmat pysyvät samoina (kunnes ohjelma päivitetään) ja vaativat käyttäjältä paljon tietoa niiden käytöstä. Seuraavaksi käsittelen

lyhyesti puhelinvaihdetta ja huoltopuhelinta, joiden toimintatavat ovat erilaiset. Kassa-ohjelman kappale on laajempi. Ala-otsikkoja on jopa kahdeksan ja ne ovat miltei yhtenäisiä molemmissa myymälöissä. Ohjeet sisältävät tarkkoja toimintatapoja myyntiin, ja niissä on eri kohtia (myynti valmiin kassalähetteen kanssa, ilman lähetettä, offline-myynti ja autokaupat). Lisäksi tähän kuuluvat tiedot shekkien, pankkivekseilleiden, lahjakorttien ja etueteleiden käytöstä. Kassatoiminnan jälkeen ohjeet suuntautuvat autoalalle.

Käsittelen tarkasti koeajokäytännön, sillä siihen kuuluu hiljaista tietoa. Kappaleessa olen tarkasti selittänyt kaiken koeajokalenterista, ajojen luovuttamisesta, palautuksesta ja mahdollisista ongelmista. Käytännöt vaihtelevat myymälän mukaan. Tarkemmin en voi salassapitovelvollisuuden takia kertoa.

Yleisiin tehtäviin kuuluvat vielä hinnastoista ja esitteistä huolehtiminen. Volkswagenilla tässä kappaleessa on erillistehtäviä, joita Audilla ei ole lainkaan. Näihin kuuluvat showroom autojen lataukset, ajosimulaattori ja hintalapun tekeminen. Toisaalta Audin kappaleeseen, jossa kirjoitan siisteydestä, on lisätty kahvikoneen siisteys. Loppua kohden on erillinen kappale lauantaivuorosta ja aivan viimeiseksi on lyhyt tarkistuslista. Listan avulla työpäivän päätteeksi voi tarkistaa tuliko kaikki tärkeä tehtyä.

Kuvaan vielä muutamilla esimerkeillä ohjeita tarkemmin. Ensimmäisenä on osa postin lähetylistan teosta. Ohjeen pitää olla todella tarkka ja kuvattu yksityiskohtaisesti, sillä virheitä ei voi tehdä. Pahimmassa tapauksessa kirjeet eivät menisi perille tai posti laskuttaisi virheellisestä lähetyksestä. Monessa ohjeessa olen käyttänyt näyttökaappauksia, tässäkin ohjeessa on enemmän kuin vain tämä yksi näyttökaappaus.

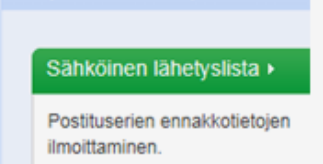
Valitse "**luo lähetylista**/ennakkotilaus".

Täytä seuraavat tiedot, menemällä nuolinäppäimellä seuraavaan kohtaan.

- **Koodi: 12907** (kotimaan kirje)

(harvemmin tarvitset ehkä näitä koodeja: 1659 EU-kirje & 6838 maksikirje).

- Vyöhyke: automaattisesti tulee FI kunhan menet nuolinäppäimellä eteenpäin.
- **Määrä:** laske kaikki kirjeet yhteen ja täytä kappalemäärä
- **Kok. paino** (kg): punnitse kaikki kirjeet (kirjevaaka hyllyssä) ja täytä kokonaispaino (erotellen pilkulla, esim. 0,875 tai 2,589)



Kuva 4. Osa postin lähetylistan ohjeesta

Toinen esimerkki on koeajolupien arkisoinnista. Tässä kohtaan ei tarvita näyttökaappauksia, eikä valokuvia. Ohje on helppo ymmärtää ja työpisteeltä löytää helposti ohjeessa tar-

koitetut kansiot. Taustatietoa ja selityksiä olen lisännyt paljon. Selityksien avulla jokaisen pitäisi ymmärtää arkistoinnin syy, eikä laiminlyödä tehtävää. Ohjeessa on myös tietoa siirtokilvistä, mikä ei välttämättä ole selvä asia aloittavalle työntekijälle. Sanaston avaamisella helpotetaan uuden työntekijän perehdyttämistä: hän oppii käsitteet ja ymmärtää miksi pitää hoitaa arkistointi.

Koeajoluvat arkistoidaan jokaisen työvuoron aikana.

Myyjät tuovat infoon koeajoluvat. Sinä arkistoit luvat niihin tarkoitettuihin kansioihin. Jokaisella punakilpisellä autolla on oma kansio.

Kovakilpiset rekisterinumerot (eli jo Suomen rekisterissä olevat normaalit ABC-123 merkit) menevät kaikki samaan kansioon. Ota huomioon, että arkistoit kaikki koeajoluvat päivämäärän mukaan.

Siirtokilpisten koeajoautojen (punainen XZ-1234 tarrakilpi) kanssa pitää olla tarkkana!

Arkistointi on tärkeä, jotta tarvittaessa pystytään jälkikäteen esittämään koeajajat, koeajojen kestot ja ajatut kilometrit. Tulli saattaa tehdä tarkistuksia siirtokilpisten autojen ajoista.

Kirjanpidon ollessaan puutteellista, isot sakot voivat rapsahtaa! |

Kuva 5. Ohje koeajolupien arkistoinnista

Liitteenä on muutama esimerkki ohjeista, salassapitovelvollisuuden takia en voi julkaista niitä kokonaisuudessaan.

6.2.3 ISS asiakaspalvelijan ohjeiden sisältö

Molempien työpisteiden ohjeiden lisäksi olen kirjoittanut yhteiset ISS asiakaspalvelijan ohjeet. Ne koostuvat suurimmaksi osaksi lyhyistä, mutta sitäkin merkittävimmistä kappaleista. Ensimmäinen kohta on asiakaspalvelu. Kappaleen olen kirjoittanut itse, hyödyntämällä teoriaosuutta varten lukemaani kirjaa ja omaa hiljaista tietoa, mitä on kertynyt kokemuksieni mukaan. Kohdat ”työpisteen siisteys” ja ”työvälineiden ja laitteiden käyttö” ovat hyvässä asiakaspalvelussa tärkeitä muistaa. Siisteydestä olin maininnut infokohtaisissa ohjeissa. Kohdat työajat, liikkeiden aukiolo-ajat, työvuorolistat, työvuoron kirjaaminen ja muutos sekä poissaolo liittyvät perehdyttämiseen ja nämä asiat uuden työntekijän pitäisi oppia alussa täysin. Infolaisten omat puhelinnumerot ja ohjeet työpukeutumiseen ovat välttämättömiä. Lopussa on vielä tietoa työehtosopimuksesta ja mistä saa lisätietoa yrityksestä sekä miten toimia hätätilanteessa ja viimeisenä rakennuksen kartta.

Nämä ohjeet ovat tarkoitettu enemmän yleiseen perehdyttämiseen. Ne sisältävät olennaista tietoa aloittavalle työntekijälle, eikä ohjeita tarvitse päivittäisessä työssä.

Ohjeet ovat kokonaisuudessaan opinnäytetyöni liitteenä.

6.3 Ohjeiden päivittäminen

Etusivulla on merkintä ohjeiden päivittämisestä ja käytöstä. Valitsin ohjeiden päivittämiseksi kuukausittaisen rytmän. Se ei ole liian usein, jolloin tuhlattaisiin vain paperia. Eikä liian harvoin, jottei päivittämistä unohdeta. Päivittämisen ollessa mahdollisimman helppoa ja nopeaa normaalin työn ohessa, jokainen voi hoitaa sen, eikä ketään syrjitä. Paperisiin ohjeisiin jokainen voisi kuukauden aikana kirjoittaa itse oppimansa tiedot ja taidot, jolloin hiljainen tieto jaetaan heti kaikille. Yhden työntekijän ”ahaa”-kokemus olisi heti muidenkin tiedossa. Kuukauden lopussa käsin kirjoitetut merkinnät lisättäisiin tietokoneella oleviin ohjeisiin. Olisi hyvä jos kokeneempi työntekijä tarkistaisi uudet lisäykset, jottei virheitä syntyisi. Tämän ohella muutettaisiin vielä päiväys ja tulostettaisiin uudet ohjeet. Kuukausittaisella rytmillä olisi aikaa kerätä uutta tietoa ja toimintatapoja. Käsin lauseen tai parin lisääminen ei myöskään ole suuri vaiva, eikä uuden työntekijän tarvitse pelätä lisäyksen tekemistä. Tämän tavan avulla kaikki voivat jakaa tietoa muille ja kehitys olisi yhtenäisesti jatkuvaa. Yksittäisten työntekijöiden hiljainen tieto kulkisi päivitettävien ohjeiden avulla jatkuvasti kaikille eteenpäin.

7 Pohdinta

Alussa kirjoitin tavoitteeni olevan luoda kattavat ja kaikki tehtävät sisältävät ohjeet. Itsenäistä työtä tukevien ohjeiden tulisi olla yksityiskohtaiset ja helppo ymmärtää. Näyttökaappauksien ja kuvien avulla teksti saa havainnollistavia kuvia mikä tukee hyvin aloittelijaa. Ohjeet ovat paljon pidemmät ja tarkemmat verrattuna ennestään työpaikalla eri paikoissa olleisiin ohjeisiin.

Tietääkseni, olenko varmasti koonnut kattavat ohjeet, olen pyytänyt osa-aikaisia työntekijöitä lukemaan ohjeeni ja vastaamaan pieneen sähköpostikyselyyn. Näin pystyn pohtimaan työni arviointia vastaajien mielipiteiden avulla.

Vastaajia oli yhteensä neljä ja he ovat olleet osa-aikaisina työntekijöinä noin puolesta vuodesta yli neljään vuoteen. Kaikki tekevät kuukaudessa minimissään noin 5 vuoroa ja maksimissaan jopa 25 vuoroa. Ison vaihtelevuuden vuoksi tietojen ja taitojen vaihtelevuus voi olla myös suuri.

Ensimmäiseksi haluan tarkastella perehdytystä, sillä ohjeet ovat osa perehdyttämistä.

”Minua ei ole alun perin kunnolla perehdytetty, nykyään osaan jo työni” (vastaaja 1).

Perehdyttämisen tarkoituksena on saada uusi työntekijä mahdollisimman pian osaksi työyhteisöä ja oppimaan omat työtehtävät (Österberg 2014, 115). Tekemäni ohjeet tukevat perehdyttämistä keskittyen työtehtävien oppimiseen. Audin ja Volkswagenin ohjeissa jokainen työtehtävä on kuvattu yksinkertaisesti, ettei uudella työntekijällä olisi ongelmia uuden oppimisessa ja hän saisi heti tiedon kaikista tehtävistä.

”Tällaista juuri VV-Autotalo kaipasi. Kun työntekijät tietävät mitä työnkuvaan kuuluu, voivat he palvella asiakkaita paremmin” (vastaaja 3).

Perehdyttämiseen kuuluu myös työntekijän saaminen osaksi työyhteisöä ja koko organisaatiota. Organisaatioon tutustumisesta en ole kirjoittanut sen enempää. ISS asiakaspalvelijan ohjeissa lukuun ”13 Lisätietoa VV-Autosta” olen kirjoittanut, että intranetistä löytää organisaatiokaavion. En ole lisännyt sitä ohjeisiin, säästääkseen asiakaspalvelijalta ylimääräisen päivittämistehtävän. Tutkimalla intranettiä jokainen voi oppia paljon muutakin yrityksestä, alasta ja seurata ajankohtaisia uutisia.

Mainitsin aiemmin myös, että yrityksessä olisi hyvä olla perehdytysohjelma. Ohjelman avulla varmistetaan kaikkien työn osa-alueiden ja vastuiden opettaminen perehdytykses-

sä. Olin kirjoittanut myös perehdyttäjän tarkistuslistasta, joka tukee perehdyttäjää, ettei hän unohtaisi tärkeitä ja olennaisia asioita perehdyttäessään.

”Perehdyttäminenkin on selkeää sillä on selkeät ohjeet mitä pitää käydä läpi” (vastaaja 3).

Ohjeitani ja sisällysluettelon runkoa käyttämällä kaikki tärkeät tehtävät tulevat varmasti opetettua. Toimeksiantajalla on tietenkin tarkistuslista käytössään, mutta sen avulla perehdyttäminen ei ole ollut täydellistä.

”Kun tulin töihin mielestäni minut perehdytettiin hyvin. Kuitenkin viikkojen varrella tuli olennaista tietoa ripotellen, mikä olisi ollut hyvä tietää heti alussa” (vastaaja 3).

Ohjeisiin olen pyrkinyt lisäämään sen verran hiljaista tietoa, mitä on kertynyt melkein vuoden työssä olemiseni aikana. Hiljainen tieto eli kokemuksien mukaan saavutettu tuntemus työrutiineista avautuu vasta ajan kuluessa. Tämän huomasi myös vastaaja 2 joka kommentoi ”vanhoilla työntekijöillä on paljon hiljaista tietoa” hänen mielestään ei olisi pärjätty vanhoilla ohjeilla. Olen osannut sisällyttää tarpeeksi hiljaista tietoa ja yleisimmät työtehtävät ohjeisiin.

Asiakaspalvelusta olen kirjoittanut raporttiin ja ohjeisiin hyödynsin samaa lähdekirjallisuutta. Asiakaspalvelun ollessa päätehtävä, olen myyntipäälliköiden haastattelun jälkeen kokenut sen vaativan paljon enemmän ohjeistusta. Ohjeissa keskityn suurimmaksi osaksi tarkasti yksittäisiin työtehtäviin. Haastattelun avulla olen saanut paremman käsityksen asiakaspalvelun tärkeydestä ja merkityksestä.

Ohjeistuksella päivittää ohjeet ainakin kerran kuukaudessa pyrin varmistamaan ajantasaisuuden ja hiljaisen tiedon jakamisen.

”Välillä käytäntöjen muuttuessa tieto ei kulje eteenpäin tarpeeksi hyvin ja voi tulla tilanteita, joissa en tiedä asioita, jotka ovat työni kannalta oleellisia” (vastaaja 2).

Vastaaja 1 sanoi myös, että aina pari kertaa kuussa tulee jotain uutta. On hyvä huomata muiden ajattelevan samalla tavalla ja tiedostavan asioita, joita minäkin olen pohtinut pitkään kehittääkseni työtä.

Tärkein kriteeri on kuitenkin ohjeiden kattavuus ja tuki työntekoon huolimatta siitä, onko uusi vai vanha työntekijä käyttämässä ohjeita. Vastauksina sain, että ohjeet ovat todella hyvät, kattavat ja tarvittava tieto löytyy. (Vastaajat 1-4)

Vastaaja 1 totesi myös, ettei mitään kunnon ohjeita ollut olemassakaan ja vastaaja 3 kirjoitti ”vanhoissa ohjeissa ei ollut kaikkea tarvittavaa tietoa”.

Myös kokeneempi työntekijä hyötty ohjeista ”aina ei voi kaikkea muistaa ja välillä on semmoisia tapahtumia, mitä tapahtuu erittäin harvoin, jolloin saattaa tarvita ohjeita” (vastaaja 4).

Pyysin lisäksi myös kritiikkiä mahdollisista puuttuvista asioista, ainoastaan vastaaja 4 huomautti ”autokaupat osio olisi voinut ehkä olla vähän kattavampi, sillä se on kuitenkin aika tärkeä osuus”. Muut eivät maininneet mitään. Perustelin sen sillä, että aikaisemmat ohjeet olivat todella epätarkat, puutteelliset ja vanhentuneet. Nyt ohjeisiin on käytetty paljon aikaa ja vaivaa ja ero vanhoihin on suuri.

Mietin vielä mitä kaikkea voisi puuttua ja huomasin pieniä asioita. Todella harvinaisia tehtäviä, kuten k-plussapisteiden jälkirekisteröinti puuttui ja unohdin kertoa, mistä saa lisää toimistotarvikkeita niiden loppuessaan työpisteeltä. Luulin jo, että olisin oikeasti muistanut mainita kaikki asiat, mutta aina jotain unohtuu. Tämän takia päivittäminen on todella tärkeää ja toivon kaikkien osallistuvan siihen. Onneksi olen vielä töissä ja voin lisätä ohjeisiin puuttuvat kohdat.

7.1 Oma oppiminen

Yleisesti ottaen olen tyytyväinen työhöni ja sen pitkään prosessiin. Olen oppinut todella paljon perehdyttämisestä, hiljaisesta tiedosta ja asiakaspalvelusta. Olen joutunut itsenäisesti ottamaan asioista selvää kirjoittaakseni ohjeisiin oikeat tiedot ja toimintatavat. Olemalla utelias ja vahvalla halulla vaikuttaa parempaan työnlaatuun olen pystynyt kokoaamaan ohjeet yhteen.

Asenteeseeni kuuluu myös muiden auttaminen työnteossa, eikä pelkästään itseni kehittäminen. Haaga-Helian ja varsinkin johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelman avulla olen pystynyt tekemään ohjeet. Haastavinta oli raportin kirjoittaminen. En ole koko opiskeluaikani joutunut itsenäisesti kirjoittamaan näin pitkää raporttia. Olen tyytyväinen saatuani työni aikatauluni mukaisesti valmiiksi.

7.2 Kehittämideoita

Ohjeet ovat tukena perehdytyksessä ja työn ohella hankalissa tilanteissa. Myyntipäällikön olisi hyvä olla mukana perehdytyksessä asiakaspalvelijoiden ohella. Hän voisi yrityksen strategiaan viitaten kertoa, miksi asiakaspalvelun täytyy olla laadukasta. Myyntipäällikkö

voisi kertoa, että tyytyväisyyskyselyssä kysytään esimerkiksi tervehdettiinkö asiakasta hänen saapuessaan ja poistuessaan myymälästä. Kertomalla työntekijälle minkä vuoksi tehtävät kuuluvat asiakaspalvelijan työtehtäviin ja kuvaamalla asiakaspalvelun arvioimiseen vaikuttavia syitä, työstä tulee merkityksellisempää ja tehtävät hoidetaan paremmin.

Osa-aikaisten työntekijöiden sitoutumista työhön täytyy kehittää myös.

Asiakaspalvelijan kehonkieli vaikuttaa myös asiakkaan ensivaikutelmaan. Hyvä ryhti saadaan aikaan ergonomisella satulatuolilla. Asiakaspalvelija istuisi suorassa joka viestisi suoranaisesti aktiivisuutta. Uskon pienellä muutoksella olevan vaikutusta asiakaspalvelijan asenteeseen.

Perehdytykseen lisäisin myös seurantaa ja enemmän suoraa palautetta sekä hyvää että kehittävää. Työntekijät kehittyvät paremmin saadessaan kasvotusten tietoa suoriutumisestaan sekä kiitosta ja kannustavaa kritiikkiä.

Lisäksi tulisi olla vastuuhenkilö, joka huolehtisi ohjeiden ajantasaisuudesta ja tekisi vielä erillisen perehdytysohjelman seurannalla ja perehdytyksen tarkalla aikatauluttamisella sekä tarkistuslistan.

Lähteet

Borgman, M. & Packalén, E. 2002. Parhaat käytännöt työyhteisön kehittämiseen. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki.

ISS Yrityksenä. Palveluiden esittely 2015. Luettavissa: <http://www.fi.issworld.com/fi-FI/iss-palvelut-yrityksena-about/iss-palveluiden-esittely>. Luettu: 16.9.2015

Kangas, P. & Hämäläinen J. 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Työturvallisuuskeskus TTK. Nykypaino Oy.

Marckwort, R. & Marckwort, A, 2011. Ole hyvä asiakaspalvelija vaativissa tilanteissa. Suomen yritysikirjat Oy. Helsinki.

Työturvallisuuskeskus 2007. Perehdyttämisen tarkistuslista. Pen&Pen Oy/ Painojussit Oy. Luettavissa: http://www.ttk.fi/files/1217/Perehdyttamisen_tarkistuslista.pdf. Luettu: 14.5.2015.

Viestintätieteellinen tutkimus 2015. Tieto. Hiljainen tieto. Luettavissa: <http://viesverk.uta.fi/viesttiet/tieto/hiljainen.html>. Luettu: 14.5.2015.

Virtainlahti, S. 2005. Hiljaisen tiedon tunnistaminen ja siirtäminen. Teoksessa Moilanen, R. & Tasala, M. (toim.). Hiljainen tieto näkyväksi, s.14–25. Edita Prima Oy. Helsinki.

VV-auto konserni 2015. Luettavissa: <http://www.vv-auto.fi/maahantuonti/vv-auto-konserni/Sivut/default.aspx> Luettu: 16.9.2015

Österberg, M. 2014. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. Kauppakamari. Helsinki.

Liitteet

Liite 1. Volkswagen info-ohjeiden kansisivu ja esimerkkejä

Sisällysluettelo



1	Aamuvuoron rutiinitehtävät.....	1
1.1	Tietokoneen ja ohjelmien käynnistys.....	1
1.2	Kassa ja ulko-ovet.....	1
1.3	Aamun tilitys.....	1
1.4	Huollon asiakkaat.....	4
1.5	Asiakaskuljetus.....	4
1.6	Postin lajittelu.....	4
2	Iltavuoron rutiinitehtävät.....	6
2.1	Posti.....	6
2.2	Kassanlasku.....	7
2.3	Viimeiset tehtävät.....	8
3	Yleiset tehtävät ja ohjelmat.....	9
3.1	Asiakaspalvelu.....	9
3.2	Vaihte.....	9
3.3	Huoltopuhelin.....	10
3.4	Kassa-ohjelma Solteq.....	10
3.5	Koeajot.....	14
3.6	Armi.....	15
3.7	Koeajokalenteri.....	16
3.8	Koeajoluvan arkistointi.....	19
3.9	Avainkäytännöt.....	19
3.10	Koeajo-auton pesun tilaus.....	20
3.11	Hinnastot & esitteet.....	21
3.12	Showroom autojen lataus.....	25
3.13	Simulaattori.....	25
4	Siisteys.....	25
5	Lauantaivuoro.....	25
6	Tarkistuslista.....	26

Ohjeita on syytä päivittää vähintään kerran kuukaudessa, mikäli työhön tulee uusia tehtäviä tai toimintatavat muuttuvat. Paperisiin ohjeisiin voit tehdä merkintöjä heti kun uusi asia ilmenee. Kuukauden jälkeen on helppo lisätä kaikki muutokset kerrallaan.

Ohjeet on tallennettu tietokoneen työpöydälle.

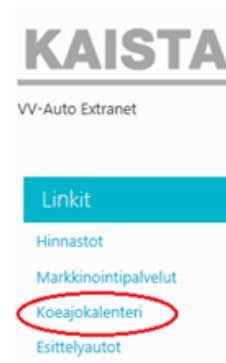
Tulosta muokkauksen jälkeen uusi versio ja muista vaihtaa päivämäärä!

3.5 Koeajot

Koeajon varaus luodaan Armiin, jonka jälkeen se varataan, luovutetaan ja palautetaan koeajokalenterissa.

Kaistalta pääsee koeajokalenteriin suoraan etusivun vasemmalta puolelta. Koeajokalenterissa näkyvät ainoastaan jo varatut koeajot.

Kun haluat varata asiakkaalle uuden koeajon, sinun pitää mennä Armiin. Armi-välilehti avautuu myös automaattisesti, kun avaat internet Explorerin.



3.6 Armi

Kirjaudu Armiin XXXXXXXXX-tunnuksilla.

Valitse ylävalikosta "Asiakkuudet" ja sitten "kaikki henkilöt".

Hae asiakkaan tietoja kirjoittamalla Nimi kohtaan sukunimen ja etunimen. Laita perään *-merkki, muuten et löydä tuloksia.

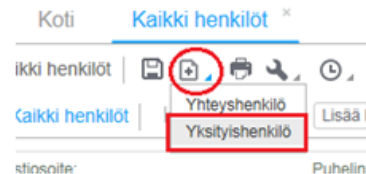
Asiakkaan tietoja ei löytynyt haussa?

Varmista ensin käyttäkö asiakas mahdollisesti jostain toista kutsumanimeä. Järjestelmä ei löydä tietoja, jos nimi ei ole tarkalleen oikein.

Hän on ensimmäistä kertaa tulossa koeajamaan |

Volkswagen, Audi tai Seatin autoa?

Luo uusi asiakkuus.

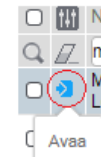


Pyydä sitä varten kaikki tähdillä merkityt tiedot asiakkaalta. Lisäksi kysy markkinointilupa ja tallenna sitten. Sen jälkeen pääset tekemään ensimmäisen liidin ja koeajovarauksen.

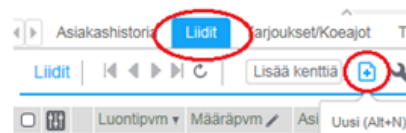
Asiakas on asioinut aikaisemmin VV-autolla ja haku tuotti tuloksia.

Jos saman nimisiä asiakkaita on enemmän kysy asiakkaan osoitetta tai muita tietoja, joiden avulla voit sitten selvittää mikä on oikea henkilö.

Avaa henkilön tiedot.



Alas avautuu asiakshistoria. Yläpuolella on asiakkaan henkilötiedot. Keskellä valikko-rivillä valitse Liidit ja sitten avaat uuden liidin.

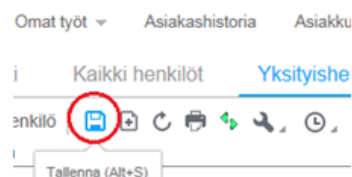


Sitten kun uusi liidi on avattu täytä otsikko-kohta (esim. koeajo) ja liidikategoria (yleensä uusi/ esittelyauto).

Sitten sinun pitää tallentaa luotu liidi. Se tapahtuu ylempänä.

Tallennuksen jälkeen valitset taas alempana keskiva-

likosta, samasta paikasta mistä avasit uuden liidin työkalun kuvan. Ja siitä valitset "Aloita Netwheels koeajo".



Liite 2. Audi info-ohjeiden kansisivu ja esimerkkejä

AUDI INFO OHJEET

MARRASKUU 2015

Näistä ohjeista löydät tarkat ohjeet työskentelemään Audi-infossa.

Vinkki tietokoneella oleviin ohjeisiin: hakutoiminnolla CTRL+F voit etsiä sanoja nopeasti!

Sisällysluettelo

Audi Center Helsinki 

1	Aamuvuoron rutiinitehtävät	
1.1	Tietokoneelle kirjautuminen ja ohjelmien käynnistys	1
1.2	Kassa	1
1.3	Aamun tilitys	1
1.4	Huollon asiakkaat	2
1.5	Asiakaskuljetus	2
1.6	Posti	2
2	Iltavuoron rutiinitehtävät	3
2.1	Vuoron alussa ohjelmien käynnistys	3
2.2	Kassanlasku	4
2.3	Viimeiset tehtävät	5
3	Yleiset tehtävät ja ohjelmat	6
3.1	Asiakaspalvelu	6
3.2	Vaihde	6
3.3	Huoltopuhelin	7
3.4	Kassa-ohjelma Solteq	8
3.5	Koeajot	13
3.6	Armi	13
3.7	Koeajokalenteri	14
3.8	Koeajoluvan arkistointi	17
3.9	Avainkäytännöt	18
3.10	Koeajo-auton pesun tilaus	18
3.11	Hinnastot & esitteet	19
4	Siisteys	20
4.1	Kahvikone	20
5	Lauantaivuoro	21
6	Tarkistuslista	22

Ohjeita on syytä päivittää vähintään kerran kuukaudessa, mikäli työhön tulee uusia tehtäviä tai toimintatavat muuttuvat. Paperisiin ohjeisiin voit tehdä merkintöjä heti kun uusi asia ilmenee. Kuukauden jälkeen on helppo lisätä kaikki muutokset kerrallaan.

Ohjeet on tallennettu tietokoneen työpöydälle.

Tulosta muokkauksen jälkeen uusi versio ja muista vaihtaa päivämäärä!

1.4 Huollon asiakkaat

Aamuisin voit tarjota jonossa oleville ihmisille kahvia. Kysy ottavatko kahviin maitoa tai sokeria ja käy hakemassa kahvi asiakkaalle jonoon. Asiakkaalle tulee parempi mieli ja yllättyy hyvästä palvelusta.

1.5 Asiakaskuljetus

Kuljetus lähtee klo 8.15 myymälän edestä.

VW-auto tarjoaa huollon asiakkaille aamuisin ilmaisen kyydin Siilitien metroasemalle tai Rautatieasemalle.

Käy kysymässä noin klo 8 aikaan asiakkailta, mikäli he tarvitsevat kyydin. Yleensä asiakkaat kyllä ilmoittavat infoon kyydin tarpeesta.

Ole yhteydessä Volkswagen-infoon, mikäli asiakkaita on yhteensä enemmän kuin 4, pitää varmistaa, että tulossa on tilataksi.

1.6 Posti

Volkswagenin infoon tulee saapuva posti, sisäisten kuriirien posti ja sieltä lähtee myös ulkoinen posti.

1.6.1 Saapuva

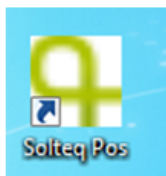
Postit tuodaan Audi-infoon aamupäivällä noin klo 10–11 välillä. Voit jakaa postit suoraan myyjille. XXXXX postit laitetaan vain infopisteessä olevaan lokeroon.

1.6.2 Lähtevä

Huolehdi siitä, että ennen klo 14.30 postit viedään Volkswagenille postihuoneeseen. Yleensä tauottaja (VW-infon iltavuorolainen) ottaa ne mukaan.

3.4 Kassa-ohjelma Solteq

Kassaohjelman avaat tietokoneen työpöydältä ja kirjaudut sisään omilla käyttäjätunnuksilla. Muista sulkea kassaohjelma, ennen kun kirjaudut ulos ja vaihdat käyttäjää! Tietokone ei myöskään saa sammuttaa, ohjelman ajantasaisen toimivuuden takia.



3.4.1 Myynti valmiin kassalähetteen kanssa

Kirjaudu kassaan omilla tunnuksillasi.

Valitse "Tilauksen haku"

Syötä lähetenumero.

Tarkista hinta kassalähetteestä.

Pyydä asiakkaalta plussa-korttia, paina sitten vasta "Enter".

Valitse maksaako asiakas kortilla vai käteisellä ja rahasta.

Kuitti tulostuu automaattisesti, mikäli tulostimessa on jokin vika, ota kuittikopio, kohdasta "Kuitit".

Nido kuitti kassalähetteeseen kiinni, taita ja anna asiakkaalle.

Liite 3. Asiakaspalvelijan ohjeet kokonaisuudessaan

ISS asiakaspalvelijan ohjeet. Audi ja Volkswagen Center Helsingin infopisteet 11/2015

Tervetuloa työskentelemään Audi ja Volkswagen Center Helsingin infopisteisiin!

Tästä ohjeesta löydät tärkeimmät tiedot työpaikasta.

Tehtäväkohtaiset tarkat ohjeet työntekoon löydät erikseen molemmista infopisteistä!

Työn iloa 😊

Sisällys

1 Asiakaspalvelu	1
2 Työpisteen siisteys.....	4
3 Työvälineiden ja laitteiden käyttö.....	4
4 Työajat	4
5 Liikkeiden aukioloajat	4
6 Työajan kirjaaminen	4
7 Työvuoron muutos	5
8 Poissaolo	5
9 Infolaisten omat numerot.....	5
10 Työvuorolistat.....	5
11 Asianmukainen työpukeutuminen.....	6
12 TES.....	6
13 Lisätietoa VV-autosta	6
14 Häätätilanne.....	6
15 Herttoniemen toimipisteen kartta.....	7

VV-AUTO

Audi
Teknistä etumatkaa 



Das Auto.

Yleistä huomioitavaa hyvään asiakaspalveluun:

Ole aina kohtelias ja ystävällinen.

Myönteinen ja avulias asenne tukee kaikkia tilanteita.

Ole oikeasti kiinnostunut työstään ja asiakkaista.

Asiakas voi huomata oletko todella läsnä.

Arvosta kaikkia asiakkaita.

Ota jokainen asiakas huomioon (asiakkaat voivat olla huomionkipeitä).

Asiakkaille on tärkeä tuntea itsensä tärkeäksi ja viihtyä myymälässä.

Keskity yhteen asiakkaaseen kerrallaan.

Anna asiakkaan tuntea, että hän on oikeasti tärkeä ja tervetullut asioimaan myymälään.

Kohtele kaikkia asiakkaita tasavertaisesti.

Älä stressaa arvokkaiden ihmisten kohdalla, kaikki ovat vain ihmisiä.

Ihmiset ovat erilaisia, ihmistuntemus on tärkeää.

Kaikki ihmiset eivät toimi samalla tavalla, älä yleistä ketään, ota jokainen yksilönä.

Yritä ymmärtää erilaisuutta.

Älä ärsyynny toisten tavoista.

Hallitse kaikissa tilanteissa omaa mieltäsi.

Älä anna muiden ihmisten tunnepurkauksia vaikuttaa työhösi tai omaan mielialaan.

Pysy aina rauhallisena, välillä asiakkaat voivat olla huonolla tuulella tai epäasiallisia.

Valitettavasti asiakkaat saattavat myös purkaa vihaa sinuun, älä pahenna tilannetta, vaan yritä hallita sitä rauhallisesti ja ystävällisesti.

Asiakas voi myös huomauttaa sinulle, että häntä on kohdeltu väärin tai tapahtunut virhe.

Tässä tapauksessa pyydä anteeksi, vaikket sinä tehnytään mitään väärin. Pyydä vain anteeksi parantaakseen asiakkaan pettymystä.

Mikäli asiakas on tehnyt virheen, älä syytä häntä, virheitä tapahtuu.

Älä nöyryytä tai loukkaa asiakasta (kukaan ei halua tuntea itseänsä tyhmäksi/kömpelöksi).

Luonnollinen hymy syntyy onnellisuudesta kasvoillesi.

Huonoja päiviä voi olla, mutta hymy kuuluu asiakaspalveluun.

Teeskentele iloinen hymy kasvoillesi, sillä se on parempi kuin tympeä naama.

Käytä vuorovaikutustaitoja (kielenkäyttö, äänenkäyttö, kehonkieli).

Vinkkejä puhelimeen:

Ole ystävällinen ja rauhallinen, hymyn kuulee äänessä, vaikei näe toista.

Äänen merkitys tärkeämpi kuin sanat (koska ensivaikutelma muodostuu heti).

Hyvä puhenopeus: melko hidas on helpompi ymmärtää.

Hyvä äänen korkeus: matala on miellyttävämpi kuulla.

Vältä piipittävää liian korkeaa ja voimakasta ääntä.

Muista vaihdella ääntä, painottaa tärkeitä sanoja, hengittää välissä.

Rento, matala, vakuuttava ääni on hyvä (jotkut tilanteet voivat vaatia voimakasta, nopeaa ääntä).

Äänenkäyttö on erityisen tärkeää ylipäättänsä asiakaspalvelussa.

Muista ainakin nämä asiat:

Ole aina läsnä, olet työssä asiakkaita varten.

Suhtaudu tilanteisiin asiallisesti, älä ota mitään henkilökohtaisesti.

Kuuntele asiakkaita tarkasti ja rauhallisesti.

Älä puhu asiakkaan päälle, keskeyttäminen on törkeää.

Pidä katsekontakti yllä ja ole itsevarma.

Älä koskaan väittele asiakkaan kanssa.

Älä koskaan loukkaa tai halveksu asiakasta.

Ole aina ystävällinen ja asiallinen, älä menetä hermoja erilaisten ihmisten kanssa.

Työssä on lupa hymyillä 😊 😊 😊

Tiesitkö?

Infossa olet asiakkaan ensimmäinen kontakti.

Toimit myös myymälän ”käyntikorttina”.

Asiakkaan tunnetilaa on vaikea korjata ensivaikutelman jälkeen.

Hyvä asiakaspalvelu vaikuttaa ostopäätökseen, huono vastaanotto on vaikea korjata hyvällä myyntipuheella.

Ostopäätökseen vaikuttavat tunteet jopa 80 %.

Lähdekirjallisuus:

Ole hyvä asiakaspalvelija vaativissa tilanteissa. Marckwort R. & Marckwort A. Suomen yritys kirjat Oy. Helsinki. 2011

2 Työpisteen siisteys

Tehtäviisi kuuluu huolehtia työpisteen siisteydestä. Pidäthän tavarat aina järjestyksessä, omia tavaroita ei kuulu pitää asiakkaiden näkyvillä. Säilytä omia tavaroita aina suljetussa kaapissa tai taukuhuoneen naulakossa.

Avaimet kuuluu pitää aina lukitussa avainkaapissa, ei pöydällä.

Tarvittaessa korjaa asiakkaiden jättämät kahvimukit roskiin.

3 Työvälineiden ja laitteiden käyttö

Käytäthän työvälineitä huolella, koska ne ovat työntekoa varten. Ilmoita ongelmasta, jotta se voidaan korjata. Mikäli sinulla on ongelmia tietokoneen (et voi kirjautua yms.) tai tulostimen (ei ole verkkoyhteyttä yms.) kanssa, voit soittaa IT-tukeen (numero löytyy infopuhelimista, nimellä IT-tuki).

4 Työajat

Volkswagen:

Päivä: klo 7:20–15:20 (lounas klo 12:30–13:00)

Ilta: klo 12:00–18:00

Audi:

Päivä: klo 7:20–15:20 (lounas 12:00–12:30)

Ilta: klo 15:10–18:00

5 Liikkeiden aukioloajat

Myynti: ma-pe klo 8-18, la klo 10–15. Näyttelyviikonloppuna myös su 11–15.

Huolto, varaosat 7.30–18 (Audin varaosat vain 9-16)

6 Työajan kirjaaminen

Työajan seurantajärjestelmä Mobilog-sovellus on käytössä Audi ja VW infoissa. Molemmissa on omat koodit, jotka luetaan mobilog-sovelluksilla varustetuilla puhelimilla. Sovellukseen kirjaututaan omalla tunnuksella (["MobiLogin käyttäjätunnus"](#)) ja ["MobiLogin salasana"](#))

Varmuuden vuoksi voit laittaa ISS esimiehelle kuitenkin s-postia tehdyistä vuoroista.

7 Työvuoron muutos

Kun et jostain syystä voi tehdä sovittua työvuoroa, niin ilmoita siitä **Kiville**, että hän löytää sijaisen tai voit myös itse kysyä muilta työtöiltä voisiko joku tehdä vuorosi.

Tärkeää on ilmoittaa työvuoronvaihdosta kaikille, joita vuoronmuutos koskee.

Eli laita ISS esimiehelle, **Kiville**, **Mikkilä** ja sinun vuoron uudelle tekijälle sähköpostia!

Marija Pitkanen Esimies	010 500 99 99	mari.pitkanen@iss.fi
Marija Pitkanen Esimies	010 500 99 99	mari.pitkanen@iss.fi
Marija Pitkanen Esimies	010 500 99 99	mari.pitkanen@iss.fi

8 Poissaolo

Mikäli olet sairaana tai olet jostain syystä estynyt tulemaan töihin, soita mahdollisimman pian ISS esimiehelle ja **Kiville**.

9 Infolaisten omat numerot

Marija Pitkanen	010 500 99 99	mari.pitkanen@iss.fi
Marija Pitkanen	010 500 99 99	mari.pitkanen@iss.fi
Marija Pitkanen	010 500 99 99	mari.pitkanen@iss.fi
Marija Pitkanen	010 500 99 99	mari.pitkanen@iss.fi
Marija Pitkanen	010 500 99 99	mari.pitkanen@iss.fi
Marija Pitkanen	010 500 99 99	mari.pitkanen@iss.fi
Marija Pitkanen	010 500 99 99	mari.pitkanen@iss.fi

10 Työvuorolistat

Kiville laatii työvuorolistat, jotka ovat molemmissa työpisteissä. Saat vuorolistan myös sähköpostiisi.

11 Asianmukainen työpukeutuminen

Työvaatteina täytyy olla:

- yksivärinen siisti paita
- musta bleiseri/jakku
- mustat suorat housut (ei farkkuja)
- tai musta hame vähintään polviin asti
- mustat kengät (ei saappaita tai lenkkareita)

ISS:n varastosta voi myös saada työvaatteita, otathan yhteyttä ISS esimieheen.

12 TES

Työssä noudatetaan Kiinteistöpalvelualan työntekijöitä koskevaa työehtosopimusta, joka löytyy www.finlex.fi sivulta.

13 Lisätietoa VV-autosta

VV-auton intranetistä löytyy lisätietoa yrityksestä. On hyvä tutustua esim. organisaatiokaavioon, turvallisuusohjeisiin ja ajankohtaisiin uutisiin.

<https://kesko365.sharepoint.com/sites/intra/> (vaatii kirjautumista)

14 Häätätilanne

Pysy aina rauhallisena, äläkä hätäänny.

Yleinen hätänumero: 112, paikka Mekaanikonkatu 10 (Audi tai VW myymälä)

15 Herttoniemen toimipisteen kartta

